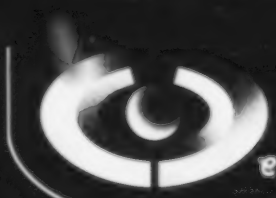
LibertésDroitsÉgalitéProtectionDignité

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION 2004-2005



Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

LibertésDroitsÉgalitéProtectionDignitéLibertésDroitsÉgalitéProtection

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION

2004-2005

Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

Rapport préparé par la Direction des communications,
sur la base des documents et rapports élaborés
par les directions de la Commission

Rédaction
Monique Rochon
Sylvain Archambault
Agents d'information

Graphisme et édition
Marie-Denise Douyon
Technicienne en arts appliqués

Impression
Québécor Lebonfon

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise
à condition d'en mentionner la source

Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45813-3
ISSN 0703-1343

2007-01601/

À L'HONNEUR

Le Prix Droits et Libertés

Le *Prix Droits et Libertés* est décerné annuellement par la Commission à l'occasion de l'anniversaire de l'adoption de la *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Il constitue la reconnaissance publique d'une réalisation ou d'un engagement exemplaire en matière de promotion et de défense des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse au Québec.

Le 10 décembre 2004, le Prix a été décerné à l'organisme *Espace Outaouais* pour souligner le caractère indispensable du travail que font les travailleuses et travailleurs de l'organisme pour prévenir la violence faite aux enfants et outiller ceux et celles qui peuvent y être exposés.

Pour contrer le sentiment d'impuissance souvent ressenti devant la violence, *Espace Outaouais* et les autres organismes Espace à travers le Québec ont décidé de renforcer les habiletés d'action : informer, sensibiliser, écouter, donner des stratégies de réaction, indiquer les ressources disponibles. L'objectif : permettre que soient mis en œuvre les potentiels d'identification et de refus de la violence, des potentiels dont les enfants eux-mêmes ne sont pas dépourvus.

Depuis sa fondation en 1985, *Espace Outaouais* a rejoint plus de 40 000 personnes de la région, par des ateliers tenus dans les milieux de vie que sont les écoles, les centres de la petite enfance, les groupes de loisirs et autres.

La pédagogie développée par *Espace Outaouais* est fondée sur une prémisse : les enfants ont droit au respect de leur intégrité physique, psychologique et sexuelle, peu importe leur âge, leur sexe, leur origine ethnique, leur religion, comme l'a promulgué la *Convention relative aux droits de l'enfant*.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le président,

Conformément à l'article 73 de la *Charte des droits et libertés de la personne* et à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Les activités dont il est fait état dans ce rapport ont été réalisées sous la présidence de monsieur Pierre Marois. Le 7 septembre 2005, monsieur Marois a demandé au Conseil exécutif d'être provisoirement relevé de ses fonctions de président et membre de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. J'assume, depuis lors, la présidence par intérim de la Commission.

Le présent rapport porte sur les activités et les recommandations de la Commission tant en matière de promotion et de respect des droits de la personne qu'en matière de protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que de promotion et de respect de ses droits. Il fournit également les données nécessaires à l'évaluation de la gestion des affaires de la Commission.

Je vous prie d'agréer, monsieur le président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le président par intérim
Marc-André Dowd

Montréal, le 28 novembre 2005

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION DE LA COMMISSION

Les informations contenues dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données qu'il contient.

Les données du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- décrivent fidèlement sa mission, ses responsabilités, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent des objectifs à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Le président par intérim
Marc-André Dowd

Montréal, le 28 novembre 2005

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE 11

PREMIÈRE PARTIE
LE CADRE LÉGISLATIF, ADMINISTRATIF ET BUDGETAIRE DE LA COMMISSION

I LE CADRE LÉGISLATIF 13

1. La loi constituante de la Commission 13
2. L'évolution du cadre législatif en 2004-2005 13
3. La mission et les mandats de la Commission 14
4. Les fonctions et responsabilités de la Commision 14
   - 4.1 En matière de droits et libertés de la personne 14
   - 4.2 En matière de protection des droits de la jeunesse 15
5. Les ministres responsables 16

II LE CADRE ADMINISTRATIF ET BUDGÉTAIRE 16

1. Organigramme administratif au 31 mars 2005 16
2. La composition de la Commission 17
3. Direction et administration 17
4. Les ressources humaines de la Commission 17
   - 4.1 Les effectifs 17
   - 4.2 Le programme d'accès à l'égalité de la Commission 18
   - 4.3 Les comités paritaires 19
   - 4.4 La révision des processus d'activités 19
   - 4.5 Le développement informatique 19

III LE BUDGET DE LA COMMISSION 20

IV LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION ET L'ORGANISATION DES SERVICES OFFERTS 20

1. La Déclaration de services aux citoyens 20
2. Le Plan stratégique de la Commission 20
3. L'organisation des services de la Commission 21

DEUXIÈME PARTIE
LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

1. L'exploitation des personnes âgées 25
2. Les services de santé et les services sociaux 28
3. L'exercice des droits des personnes handicapées 32
4. L'aide aux personnes et aux famille 33
5. L'immigration au Québec 35

TROISIÈME PARTIE
LES ACTIVITÉS RÉALISÉES ET LES SERVICES DISPENSÉS EN 2004-2005

1 LES TRAVAUX DE RECHERCHE 37

1.1 L'analyse de la législation et des consultations préalables à l'élaboration de lois, de politiques ou de programmes 37
1.2 Avis et étude 37
1.2.1 Portée et limites de l'obligation d'accommodement raisonnable en matière religieuse 37
1.2.2 Les situations où les bénéficiaires ont besoin d'assistance pour leur soins intimes et l'exercice des droits protégés par la Charte 40
1.2.3 La légalité de couvre-feux municipaux imposés à des mineur 42
1.2.4 La santé psychologique au travail 44
1.3 La mise en œuvre de traités internationaux 45
1.4 La participation à des groupes de travail externes 46
1.5 Interventions publiques à titre de personnes ressources et publications 46
1.6 La fonction conseil 47

2 L'ÉDUCATION 48

2.1 La formation aux droits 48
2.2 Intégration sociale : deux projets spécifiques 50
2.3 Le développement d'outils pédagogiques 51
2.4 Groupes de travail, comités et tables de concertation 51

3 LES COMMUNICATIONS ET L'INFORMATION 52

3.1 Les relations avec les médias 52
3.2 Les sessions d'information et l'information « spécialisée » 52
3.3 Le site Web de la Commission 53
3.4 Les publications : rédaction et édition 53
3.5 La diffusion de la documentation 54
3.6 Les services de la Bibliothèque, les archives et la gestion documentaire 54

4 LA COOPÉRATION AU QUÉBEC ET À L'EXTÉRIEUR 55

4.1 Les liens institutionnels 55
4.2 Quelques activités de coopération 55
4.3 Colloques et rencontres 56

5 LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ **56**

5.1 La mise en œuvre de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* 56
5.2 Les programmes élaborés en vertu du Programme d'obligation contractuelle 60
5.3 Le développement d'outils informatiques 60

6 LES ENQUÊTES **61**

6.1 Les demandes de renseignements, d'enquêtes ou d'interventions 61
6.2 Les enquêtes menées en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* : les faits saillants 61
6.2.1 Examen de la recevabilité des plaintes : les résultats 61
6.2.2 Les dossiers traités 62
6.2.3 Les dossiers ouverts 62
6.2.4 Dossiers fermés : les résultats 64
6.3 Interventions et enquêtes en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* : les faits saillants 65
6.3.1 Les demandes d'intervention reçues 65
6.3.2 Les enquêtes autorisées 67
6.3.3 Les dossiers étudiés par les comités des enquêtes et les conclusions d'enquêtes 67

7 L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION **68**

7.1 Actions et procédures 68
7.2 Les règlements hors cour 69
7.3 Les jugements obtenus 70
7.3.1 La compétence d'agir de la Commission et du Tribunal des droits de la personne 71
7.3.2 L'équité salariale 72
7.3.3 Les mesures de redressement 73
7.3.4 L'intégration en classe ordinaire d'un enfant présentant une déficience 75
7.3.5 Les antécédents judiciaires 76
7.3.6 Exploitation d'une personne âgée : des mesures d'urgence 76
7.4 Les opinions et conseils juridiques 77
7.5 Consultations, conférences et colloques 77

ANNEXE

Dossiers sur lesquels portait l'activité judiciaire de la Commission en 2004-2005 79

LISTE DES TABLEAUX

RESSOURCES HUMAINES ET BUDGÉTAIRES

Tableau I État des effectifs permanents au 31 mars 2005 18
Tableau II Recensement des effectifs au 31 mars 2005, selon les groupes cibles des programmes d'accès à l'égalité 18
Tableau III Budget de la Commission pour la période se terminant au 31 mars 2005 20

PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Tableau IV Organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité – Dossiers fermés au 31 mars 2005 58
Tableau V Organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité – Analyse des effectifs et élaboration d'un programme – Prolongation de délais 58
Tableau VI Organismes assujetis à la Loi sur l'accès à l'égalité - État de la situation, au 31 mars 2005, pour les organismes ayant produit l'analyse de leurs effectifs 59
Tableau VII Entreprises assujetties au Programme d'obligation contractuelle – Répartition selon leurs effectifs globaux 60

ENQUÊTES

Tableau VIII Demandes reçues 61

Enquêtes menées en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*

Tableau IX Dossiers traités – Répartition par régions 62
Tableau X Dossiers ouverts en 2004-2005 – Répartition selon les motifs et les secteurs d'activité 62
Tableau XI Dossiers de harcèlement – Répartition selon les motifs et les secteurs d'activité 63
Tableau XII Discrimination et harcèlement au travail – Répartition selon les motifs et les sous-secteurs d'activité 63
Tableau XIII Dossiers ouverts – Répartition selon les mis en cause 64
Tableau XIV Résultats obtenus 64
Tableau XV Dossiers fermés par décision du comité des plaintes - Répartition selon les motifs de fermeture 65
Tableau XVI Dossiers fermés après règlement – Répartition selon les modes de règlement 65

Enquêtes menées en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*

Tableau XVII Demandes d'intervention - Répartition par régions 66
Tableau XVIII Requérants à l'origine des demandes d'intervention adressées à la Commission 66
Tableau XIX Demandes d'intervention reçues – Répartition selon les situations où s'expriment les principaux motifs d'insatisfaction 67

ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION

Tableau XX Dossiers ayant fait l'objet de propositions de mesures de redressement – Répartition selon les motifs et les secteurs d'activité 68
Tableau XXI Actions intentées en 2004-2005 – Répartition selon les motifs et les secteurs d'activité 69
Tableau XXII Règlements intervenus en 2004-2005 – Répartition selon les motifs et les secteurs d'activité 70
Tableau XXIII Jugements obtenus en 2004-2005 71

MESSAGE

LIBERTÉS – DROITS – ÉGALITÉ – PROTECTION – DIGNITÉ

Ces mots, qui coiffent la couverture de ce rapport, sont la base de la confiance que la société québécoise a placée dans la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en lui demandant de veiller sur notre contrat social.

Cette mission est exigeante. Elle commande d'agir sur tous les fronts pour affirmer, et réaffirmer encore, les droits et les libertés que nous nous reconnaissons collectivement. Et elle commande, au quotidien, de se porter à la défense des personnes auxquelles ces droits et libertés sont niés,

- quand, tout petit ou adolescent, la maltraitance abîme des chances d'avenir, sans toujours pouvoir trouver la protection pourtant promise,
- quand, âgé et privé d'autonomie, on se retrouve spolié, abusé, exploité, même par les siens,
- quand des milieux de travail ignorent des expertises parce qu'elles sont portées par des femmes, des Autochtones, des gens venus d'ailleurs ou des personnes vivant avec un handicap,
- quand des personnes sont insultées ou violentées en raison d'une orientation sexuelle, d'une origine ou d'une religion différente de la majorité,
- quand, déjà fragilisées par leur situation personnelle, des femmes cumulent des motifs d'exclusion lorsqu'il s'agit seulement de trouver à loger leurs enfants,
- quand la culture, les valeurs et les réalités des Premières Nations à avoir peuplé le Québec restent inconnues du plus grand nombre,
- quand, jeune fille portant le hidjab, on demande seulement à étudier sans se retrouver au cœur de la tourmente de débats collectifs sur la place de la religion dans les institutions,
- quand, jeune de la rue ou sans abri, on aspire encore à être reconnu comme membre de la cité...

Ce rapport rend compte des multiples activités et de la gestion de la Commission. Au-delà des statistiques et des descriptions, vous devez y lire la ferme volonté d'une institution d'offrir, jour après jour, un meilleur service à l'ensemble des citoyens du Québec. Nous reconnaissons que des changements doivent être apportés, qui permettront notamment une réduction des délais d'enquête. Une opération d'envergure est actuellement en cours à la Commission, la révision des processus d'activités, et nous amène à nous interroger sur toutes nos façons de faire. Nous travaillons aujourd'hui sur des pistes d'amélioration dans le travail de toutes les directions. Les prochains rapports de la Commission permettront d'en mesurer les fruits.

Pour mémoire, ce rapport vous est livré au nom des membres et du personnel de la Commission qui, action après action, veulent à leur mesure contribuer à bâtir une société fondée sur l'inclusion et le respect.

Marc-André Dowd
Président par intérim

LE CADRE LÉGISLATIF, ADMINISTRATIF ET BUDGÉTAIRE DE LA COMMISSION

I LE CADRE LÉGISLATIF

1. LA LOI CONSTITUANTE DE LA COMMISSION

La *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C-12) est la loi constituante de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Elle a été adoptée par l'Assemblée nationale le 27 juin 1975 et promulguée le 28 juin 1976. Il s'agit d'une « loi fondamentale » dont les articles 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre législation du Québec.

La *Loi sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* (L.Q. 1995, c. 27), entrée en vigueur le 29 novembre 1995, a modifié la Charte quant à la mission et la composition de la Commission. Cette Loi avait pour objet de fusionner les mandats auparavant dévolus à la Commission des droits de la personne et à la Commission de protection des droits de la jeunesse.

2. L'ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF EN 2004-2005

En 2004-2005, des modifications législatives ont été apportées aux trois lois dont l'application relève de la Commission.

- ***Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics***

– Modification à l'article 1, pour ajouter les personnes handicapées aux groupes cibles des programmes d'accès à l'égalité établis en vertu de cette loi;

– ajout du nouvel article 33.1, prévoyant le maintien intégral des obligations incombant aux organismes publics à l'égard des autres groupes cibles que les personnes handicapées, et établissant le délai de transmission de l'analyse d'effectifs des organismes publics concernant les personnes handicapées.

Ces modifications entreront en vigueur le 17 décembre 2005.

- ***Charte des droits et libertés de la personne***

– Modification à l'article 86, pour établir la concordance avec l'ajout, dans la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, des personnes handicapées parmi les groupes cibles des programmes d'accès à l'égalité établis en vertu de cette loi. Cette modification entrera en vigueur le 17 décembre 2005;

– modification à l'article 138, pour tenir compte du rattachement de la Commission au ministère de la Justice.

- ***Loi sur la protection de la jeunesse***

– Modification à l'article 23, pour tenir compte du remplacement des mots « ministère de l'Éducation » par « ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports »;

– remplacement de l'article 156, pour tenir compte du rattachement de la Commission au ministère de la Justice.

3. LA MISSION ET LES MANDATS DE LA COMMISSION

La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* (art. 57). Plus précisément, elle doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés qu'elle contient (art. 71).

La Commission a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse* (art. 57 de la Charte). L'article 23 de la Loi précise en outre que la Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse* et par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Par ailleurs, la Commission doit veiller à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.

4. LES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSION

Dans le cadre de sa mission et de ses mandats, la Commission exerce les fonctions et les responsabilités suivantes.

4.1 En matière de droits et libertés de la personne

- ***En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne***

L'article 71 de la Charte prévoit que *la Commission assure, par toute mesure appropriée, la promotion et le respect des principes contenus dans la présente Charte. Elle assume notamment les responsabilités suivantes* :

- faire enquête selon un mode non contradictoire, sur plainte ou de sa propre initiative :
  - dans les cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
  - dans les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires;
  - dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées, en signalant éventuellement au Curateur public tout besoin de protection qui relève de la compétence de celui-ci;
  - sur une tentative ou un acte de représailles exercé contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête menée par la Commission, de même que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la Charte.

La Commission doit favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été violés et la personne à qui cette violation est imputée. Le cas échéant, elle propose l'arbitrage du différend ou soumet à un tribunal le litige qui subsiste. Outre des cas exceptionnels, seule la Commission peut initialement saisir le Tribunal des droits de la personne de l'un ou l'autre des recours pour lesquels ce tribunal a compétence.

Par ailleurs, la Commission doit :

- élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte;
- diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux;
- relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- recevoir les suggestions, recommandations et demandes touchant les droits et libertés de la personne, en tenant des auditions publiques au besoin, et adresser au gouvernement les recommandations appropriées;
- coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

En matière de programmes d'accès à l'égalité élaborés en vertu de la Partie III de la Charte, la Commission doit :

- prêter assistance, sur demande, aux organisations qui élaborent des programmes sur une base volontaire;
- surveiller l'implantation de programmes qu'elle recommande par suite d'une enquête ou qui sont ordonnés par un tribunal;
- dans le cadre du Programme d'obligation contractuelle du gouvernement, agir à titre d'expert auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement de mettre en place un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les groupes cibles des femmes, des minorités ethniques et visibles et des Autochtones.

- ***En vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics***

Responsable de l'application de la Loi, la Commission doit :

- fixer le délai dans lequel tout organisme doit lui transmettre le rapport d'analyse de ses effectifs;
- comparer la représentation des groupes visés œuvrant dans les organismes touchés par la Loi avec leur représentation parmi les personnes compétentes ou aptes à acquérir cette compétence dans un délai raisonnable pour ce type d'emploi à l'intérieur de la zone appropriée de recrutement;
- prêter assistance, sur demande, à l'élaboration d'un programme;
- vérifier la teneur des programmes élaborés pour s'assurer de leur conformité aux exigences de la Loi et, le cas échéant, aviser les organismes des modifications qui doivent être apportées à leur programme;
- adresser des recommandations aux organismes en défaut d'élaborer ou d'implanter un programme conforme à la Loi. Si ses recommandations ne sont pas suivies, la Commission peut s'adresser au Tribunal des droits de la personne;
- publier, tous les trois ans, la liste des organismes soumis à la Loi, en faisant état de leur situation en matière d'égalité en emploi.

4.2 En matière de protection des droits de la jeunesse

En vertu de l'article 23 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, la Commission doit :

- enquêter, sur demande ou de sa propre initiative, sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes, à moins que le tribunal n'en soit déjà saisi;
- prendre les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés;
- élaborer et appliquer des programmes d'information et d'éducation destinés à renseigner la population en général et les enfants en particulier sur les droits de l'enfant;

La Commission peut également :

- en tout temps, faire des recommandations, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation et au ministre de la Justice;
- faire ou faire effectuer des études et des recherches sur toute question relative à sa compétence, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre de la Justice.

En vertu des articles 36 et 72.7 de la Loi, la Commission peut en outre :

- communiquer des renseignements de nature médicale ou sociale concernant une personne, lorsque la vie ou la sécurité d'un enfant est menacée et que cela est nécessaire à l'évaluation de l'enfant;
- rapporter une situation au Procureur général ou à un corps policier, afin d'assurer la protection d'un enfant dans certains cas de compromission.

5. LES MINISTRES RESPONSABLES

- ***En matière de droits et libertés de la personne***

Le ministre de la Justice est chargé de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne* et de l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.

- ***En matière de protection des droits de la jeunesse***

Le ministre de la Justice est chargé de l'application des articles 23 à 27, 97, 73 à 131, 134 à 136, 154 et 155 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Le ministre de la Santé et des Services sociaux est chargé de l'application des autres articles de la Loi.

6. L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Par délégation, le Secrétaire de la Commission est responsable de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En l'absence du secrétaire, deux membres du personnel de direction de la Commission agissent comme responsables substituts.

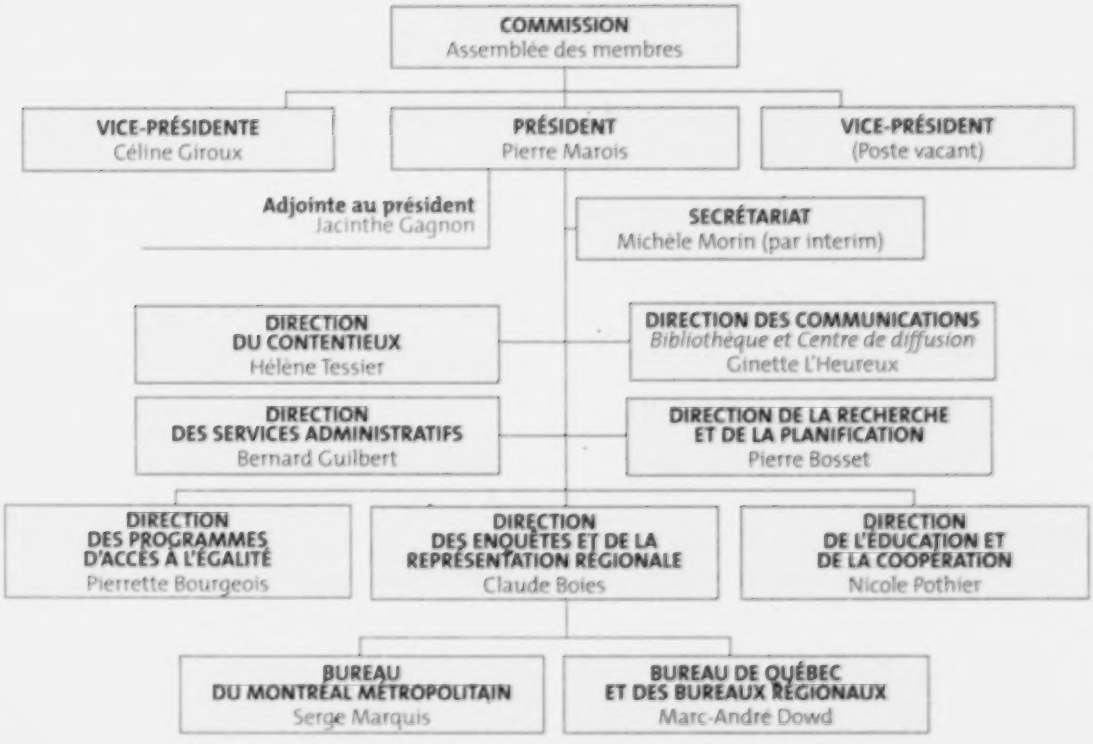
L'examen d'une demande nécessite l'analyse de chacun des documents requis en vertu de la Loi et de la jurisprudence développée par la Commission d'accès à l'information.

La Commission dispose de 20 jours, à compter de la réception de la demande pour fournir les renseignements demandés. Le délai de traitement, s'il en est, doit être légalement motivé et le requérant dispose de 30 jours, à compter de la réception de la réponse, pour faire une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

En 2004-2005, le bureau du Secrétaire a répondu à 88 demandes d'accès à des documents détenus par la Commission. Deux demandes de révision ont été logées auprès de la Commission d'accès à l'information.

II LE CADRE ADMINISTRATIF

1. ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF AU 31 MARS 2005



2. LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de quinze[1] membres, dont un président et deux vice-présidents. Ses membres sont nommés par l'Assemblée nationale sur proposition du premier ministre. Ces nominations doivent être approuvées par les deux tiers des membres de l'Assemblée. La durée du mandat des membres de la Commission est d'au plus dix ans. Cette durée, une fois fixée, ne peut être réduite.

Cinq membres de la Commission, dont un vice-président, doivent être choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne.

Cinq autres membres, dont un vice-président, doivent être choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs à la protection des droits de la jeunesse.

Au 31 mars 2005, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse était composée des personnes suivantes.

	MEMBRES	DATE DE NOMINATION
Président	M[e] Pierre Marois	19 juin 2001
Vice-présidente	M[e] Céline Giroux	29 novembre 1995
Vice-président	Poste vacant*	
Membres	M[e] Louis-Marie Chabot	29 novembre 1995
	M. François Chénier	29 novembre 1995
	M. Emerson Douyon	17 juin 1999
	M[e] Nicole Duplé	5 août 1996
	M[me] Louise Fournier	29 novembre 1995
	M[e] Martial Giroux	29 novembre 1995
	D[r] Danielle Grenier	17 juin 1999
	M[me] Jocelyne Myre	19 novembre 1995
	M[me] Diane F. Raymond	5 août 1996
	M[me] Michèle Rouleau	5 août 1996

* Nommé président de la Commission de protection du territoire agricole du Québec, M[e] Roger Lefebvre a quitté la vice-présidence de la Commission le 26 avril 2004.

3. DIRECTION ET ADMINISTRATION

Le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. Il en préside les séances.

Le président et les vice-présidents doivent veiller tout particulièrement au respect de l'intégralité des responsabilités qui sont confiées à la Commission, tant par la *Charte des droits et libertés de la personne* que par la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.

Comme le prescrit la Charte, la Commission a son siège social à Montréal et un bureau à Québec. Elle a établi des bureaux à Gatineau, Longueuil, Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Saint-Jérôme, Sept-Îles, Sherbrooke et Val-d'Or.

4. LES RESSOURCES HUMAINES DE LA COMMISSION

4.1 Les effectifs

En vertu de l'article 62 de la Charte, la Commission nomme les membres de son personnel et, depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'administration publique* (L.Q. 2000, c. 8, art. 108), elle en détermine le nombre.

Au 31 mars 2005, les effectifs permanents de la Commission étaient de 157 personnes. Par ailleurs, pendant la période couverte par le présent rapport, la Commission a pu bénéficier de ressources supplémentaires dans le cadre de son programme de stages : 11 stages ont été effectués par un stagiaire de niveau professionnel (service social), sept de niveau technique (informatique et techniques juridiques) et trois en secrétariat.

[1] En 2002, une modification a été apportée à la Charte (L.Q. 2002, c. 34) pour ramener ce nombre à 13. Au 31 mars 2005, cette disposition n'était pas en vigueur.

TABLEAU I • ÉTATS DES EFFECTIFS PERMANENTS AU 31 MARS 2005

	Cadres	Professionnels Professionnelles	Techniciens Techniciennes	Personnel de bureau	TOTAL
Présidence et vice-présidence*	-	1	-	2	3
Direction du contentieux	1	6	-	3	10
Direction des enquêtes et de la représentation régionale	1	1	1	-	3
Bureau régional de Montréal	1	15	5	6	27
Longueuil	-	4	-	1	5
Saint-Jérôme	-	4	-	1	5
Bureaux régionaux - Direction	1	2	-	-	3
Gatineau	-	2	-	1	3
Québec	-	5	2	2	9
Rimouski	-	1	-	1	2
Saguenay	-	1	-	1	2
Sept-Îles	-	1	-	1	2
Sherbrooke	-	1	-	1	2
Trois-Rivières	-	2	-	1	3
Val-d'Or	-	1	-	1	2
Direction de l'éducation et de la coopération	1	9**	1	1	12**
Direction des programmes d'accès à l'égalité	1	19	3	1	24
Direction de la recherche et de la planification	1	7	1	1	10
Direction des services administratifs	1	4	3	4	12
Direction des communications	1	6	2	2	11
Secrétariat	1	3	3	-	7
TOTAL	10	95	21	31	157 *

* Les postes de président, vice-présidente et vice-président ne sont pas inclus dans le calcul de l'effectif total.
** Incluant un poste surnuméraire.

4.2 Le programme d'accès à l'égalité de la Commission

Dans le cadre de son programme d'accès à l'égalité, la Commission a procédé à une nouvelle analyse de ses effectifs. Au 4 octobre 2004, les résultats des analyses de disponibilité démontraient :

TABLEAU II • RECENSEMENT DES EFFECTIFS AU 31 MARS 2005 SELON LES GROUPES CIBLES DES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ *

	Cadres		Professionnels Professionnelles		Techniciens Techniciennes		Personnel de bureau		TOTAL	
(n)	10		94		25		33		162	
1. Autochtones	-		2	*88,0 %*	-		-		2	*1,2 %*
2. Femmes	4	*40,0 %*	57	*60,6 %*	22	*88,0 %*	31	*94,0 %*	114	*70,0 %*
3. Minorité visibles	-		4	*4,3 %*	4	*16,0 %*	2	*6,0 %*	10	*6,2 %*
Minorité ethniques	-		3	*3,2 %*	1	*4,0 %*	1	*3,0 %*	5	*3,1 %*
4. Personnes handicapées	-		1	*1,0 %*	1	*4,0 %*	1	*3,0 %*	3	*1,9 %*

* En plus des effectifs permanents en place (148), le présent tableau inclut quatorze personnes occupant des postes temporaires, soit en remplacement de personnel permanent ou à titre d'employé(e)s surnuméraires ou sur appel. Ces effectifs supplémentaires sont répartis comme suit : personnel professionnel : 6; personnel de bureau : 4; techniciennes et techniciens : 4.

- chez le personnel d'encadrement, une sous-représentation pour le groupe cible des femmes (-1);
- chez le personnel professionnel, des sous-représentations pour les groupes cibles des minorités visibles (-3), des minorités ethniques (-2) et des personnes handicapées (-1);
- chez le personnel de bureau, des sous-représentations pour les groupes cibles des minorités visibles, des minorités ethniques et des personnes handicapées (-1 pour chaque groupe).

Les membres du Comité paritaire sur le programme de la Commission – Commission et Syndicat des employés et employées de la Commission [SECDPDJ] – sont convenus de la nécessité de procéder à l'analyse du système d'emploi et à l'examen des mesures de redressement qui permettront de corriger les sous-représentations.

4.3 Les comités paritaires

Six comités, formés des représentants de la Commission et du SECDPDJ ont tenu des séances de travail au cours de l'année 2004-2005. Il s'agit du Comité sur les relations de travail (6 séances), du Comité sur la santé et sécurité au travail (5 séances), du Comité sur le harcèlement (3 séances), du Comité sur les changements technologiques (3 séances), du Comité sur le programme d'accès à l'égalité de la Commission (2 séances) et du Sous-comité sur la formation et le développement des ressources humaines (2 séances).

4.4 La révision des processus d'activités de la Commission

En 2003, la Commission lançait un vaste chantier pour la révision de ses processus d'activités, examinés selon quatre grands axes : l'accueil et le traitement des plaintes, la promotion des droits et libertés, l'élaboration d'avis et de recommandations, ainsi que les programmes d'accès à l'égalité en emploi. L'exercice implique, pour sa réalisation, l'ensemble des ressources humaines de la Commission.

Essentiellement, l'objectif de la Commission est de réaffirmer, dans l'exercice de sa mission, de ses mandats et de ses fonctions, son leadership en matière de promotion des droits. Elle vise également à rendre plus efficaces et accessibles les recours prévus par la Charte contre les atteintes aux droits.

En 2004-2005, l'examen du processus d'accueil et de traitement des plaintes a été complété et des hypothèses élaborées. Les solutions retenues, en voie d'implantation, seront par ailleurs soutenues par la refonte du système informatique, comme nous le verrons au point suivant.

L'examen du processus de promotion inclut les activités de la Commission en matière d'information et de communications, d'éducation aux droits, de représentation régionale et de coopération et vise, à terme, le renforcement des interrelations entre la promotion et la protection des droits. Cet examen est déjà avancé et certaines hypothèses sont examinées, parmi lesquelles l'élaboration d'un plan stratégique de promotion des droits pour l'ensemble de la Commission.

Quant aux deux autres processus, soit ceux liés aux programmes d'accès à l'égalité et à l'élaboration d'avis et de recommandations, l'examen a conduit à des hypothèses qui ont été finalisées. La prochaine étape sera de planifier leur implantation.

4.5 Le développement informatique

Dans le contexte de la révision des processus d'activités de la Commission, le développement informatique prend une importance majeure, notamment pour moderniser les façons de faire et fournir à son personnel un accès à des outils performants et adaptés aux nouvelles réalités. Pour ce faire, la conception d'un système intégré de l'information a été entreprise.

Les objectifs visés sont :

- doter progressivement les directions et les bureaux régionaux de la Commission d'un ensemble uniformisé d'applications logicielles conçues pour tenir compte des besoins actuels et futurs;

- maintenir l'autonomie fonctionnelle de chaque direction ou bureau;
- assurer la fluidité de la circulation de l'information entre les paliers décisionnels et opérationnels de la Commission.

Le nouveau système intégré de gestion de l'information devra reposer sur trois principes :

- répondre à la vision institutionnelle de la Commission;
- répondre aux besoins spécifiques du personnel au sein de leurs directions et bureaux respectifs, ainsi qu'aux besoins de la Commission quant à la gestion de ses activités;
- soutenir la productivité et viser une réduction substantielle des documents sur support papier.

En 2004-2005, l'étape de l'analyse globale du système actuel et des besoins a été complétée, et une équipe de développement a été constituée. Les prochaines étapes à franchir : consulter les directions et bureaux de la Commission, créer les équipes d'utilisateurs et développer le nouveau système.

III LE BUDGET DE LA COMMISSION

TABLEAU III • BUDGET DE LA COMMISSION POUR LA PÉRIODE SE TERMINANT AU 31 MARS 2005

	Budget original 2004-2005	État des dépenses au 31 mars 2005
	$	$
Traitements	* 10 012 100	9 885 948
Fonctionnement	2 876 500	2 965 223
Immobilisation	** 318 000	264 682
Prêts, avances	3 000	-
SOUS-TOTAL	**13 209 600**	**13 115 853**
Amortissement	87 800	143 651
TOTAL	**13 297 400**	**13 259 504**

* Ajout de 13 000 $ pour l'embauche d'étudiants à l'été 2004.
** Demande de report de 50 000 $, en 2005-2006, pour le développement informatique.

IV LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION ET L'ORGANISATION DES SERVICES OFFERTS

1. LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa Déclaration de services aux citoyens: *La personne au cœur des actions de la Commission*, adoptée en mars 2001, la Commission confirme son engagement à offrir des services de qualité, d'agir avec célérité pour répondre aux demandes des personnes qui s'adressent à elle et de prendre les moyens, le cas échéant, pour corriger les situations où les services n'auraient pas été rendus de façon satisfaisante par le personnel de la Commission.

2. LE PLAN STRATÉGIQUE DE LA COMMISSION

Le Plan stratégique 2001-2004 de la Commission, adopté le 28 mars 2001 et déposé à l'Assemblée nationale, prévoit six orientations majeures :

- assurer le développement des interventions de la Commission ayant une portée collective ou un effet structurant, ce qui touche en particulier les modalités de traitement de ses dossiers d'enquête et la préservation de l'intégrité de ses mandats en la matière;
- intervenir afin que les principes de la *Charte des droits et libertés de la personne* et de la *Loi sur la protection de la jeunesse* fassent partie intégrante des programmes d'études et de formation;

- mettre en place la *Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics*; cette orientation prévoit aussi des interventions pour en étendre la portée;
- réviser et développer le cadre de gestion des ressources humaines et informationnelles;
- intervenir afin d'obtenir les modifications requises à la *Charte des droits et libertés de la personne*;
- participer à la révision de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Le Plan stratégique, tout comme la Déclaration de services aux citoyens, est mis à la disposition du public, tant sur le site Web de la Commission que sur support papier.

3. L'ORGANISATION DES SERVICES DE LA COMMISSION

Les responsabilités confiées à la Commission par la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur l'égalité en emploi dans des organismes publics* et la *Loi sur la protection de la jeunesse* sont assumées par le personnel de la Commission réparti dans huit directions et onze bureaux régionaux.

Direction du secrétariat

La Direction est responsable de la préparation et du suivi des séances plénières des membres de la Commission, des comités des enquêtes et des comités des plaintes.

Elle assure la gestion informatisée des dossiers d'intervention et d'enquête, tant dans le secteur des droits de la personne que dans celui des droits de la jeunesse. Elle assure la confection des banques informatisées des dossiers d'intervention et d'enquête, en droits de la personne comme en droits de la jeunesse et prépare les rapports afférents.

Enfin, la Direction traite les demandes d'accès à l'information et assure la protection des renseignements personnels.

Direction de la recherche et de la planification

La Direction exerce trois responsabilités expressément prévues par la *Charte des droits et libertés de la personne* ou par la *Loi sur la protection de la jeunesse*, soit : relever les dispositions législatives contraires à la Charte, recevoir et étudier les suggestions, recommandations et demandes qui sont faites à la Commission touchant les droits et libertés de la personne, diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux ou sur les droits de la jeunesse.

La Direction prépare les mémoires, avis, analyses et recommandations adressées par la Commission à l'Assemblée nationale, au gouvernement et à tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

La Direction exerce également une fonction soutien et conseil auprès des autres directions et bureaux de la Commission. En outre, ses experts prêtent assistance aux enquêteurs, avocats plaideurs, agents d'éducation et conseillers en programmes d'accès à l'égalité de la Commission, en mettant à leur disposition les analyses et outils d'intervention nécessaires à la promotion des droits et au traitement des plaintes.

De plus, la Direction réalise pour la Commission des études de nature juridique et socio-économique sur la portée et le contexte d'application des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse.

C'est cette Direction qui est chargée des travaux de préparation du plan stratégique de la Commission.

Direction de l'éducation et de la coopération

La Direction élabore et applique les programmes d'éducation de la Commission destinés à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte, ainsi qu'à sensibiliser la population, les enfants et les adolescents en particulier, à leurs droits. Elle offre des services de formation à l'ensemble des clientèles de la Commission et conçoit le matériel pédagogique et andragogique adapté aux besoins. Elle élabore des programmes d'éducation et de sensibilisation pour promouvoir et défendre les droits de groupes spécifiques. Elle intervient, entre autres, dans les milieux de travail et d'éducation, et auprès d'organismes communautaires.

La Direction assure et dynamise, en tenant compte de ses responsabilités, les relations de la Commission avec les organismes, les associations et les groupes voués à la promotion des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse, au Québec et à l'extérieur.

La Direction participe à l'organisation d'événements spéciaux de mobilisation ou de réflexion, de concert avec des partenaires. Elle est en outre responsable des travaux entourant la remise annuelle du *Prix Droits et Libertés*.

Direction des communications

La Direction assure l'information du public et agit à titre de conseil en communications auprès de l'ensemble de la Commission. Elle est responsable des relations avec les médias, par l'émission de communiqués, la tenue de conférences de presse et la réponse aux demandes des journalistes. Elle produit une revue de presse quotidienne.

La Direction élabore des plans de communication pour informer le grand public et des clientèles spécifiques, tient des sessions d'information et répond à des demandes d'information dite « spécialisée ». Elle assume la responsabilité du développement et de la tenue du site Web de la Commission.

La Direction rédige et édite des outils d'information, à la demande des autres directions ou de sa propre initiative. Elle assure de plus la rédaction et l'édition du Rapport d'activités et de gestion de la Commission.

La Direction maintient un centre de diffusion de la documentation et tient à jour un Répertoire des documents accessibles sur le site Web de la Commission et sur support papier. Elle développe et assure les services d'une bibliothèque spécialisée accessible au public. Elle est responsable de la gestion documentaire et des délais de conservation, ainsi que des archives de la Commission. Et elle offre des services concernant la conformité des publications de la Commission avec la *Loi sur les droits d'auteur* et la *Loi sur le dépôt légal*.

Direction des programmes d'accès à l'égalité

La Direction répond aux demandes d'assistance des entreprises et des organisations qui élaborent un programme d'accès à l'égalité sur une base volontaire, par des services de consultation, d'information et de formation, d'analyses de disponibilité des groupes cibles dans les emplois et les groupements d'emplois, de conceptualisation, d'élaboration et de mise à jour d'outils et de méthodes d'intervention. Elle est chargée de surveiller l'implantation de programmes recommandés par la Commission à la suite d'une enquête ou qui sont ordonnés par un tribunal.

La Direction agit à titre d'expert auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et auprès des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement à mettre en place un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les minorités visibles et les Autochtones dans le cadre du Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec.

En outre, depuis le 1er avril 2001, la Commission doit veiller à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* : elle a confié ce mandat à la Direction des programmes d'accès à l'égalité.

La Direction offre des activités de promotion visant l'information et la formation des milieux concernés : ses services d'information ont pour but de présenter l'objet et la portée d'un programme d'accès à l'égalité et de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, tant aux membres des groupes cibles qu'aux milieux patronaux et syndicaux; ses activités de formation visent à rendre les personnes qui y participent capables de mettre en œuvre et de maintenir dans leur entreprise ou leur organisation un programme d'accès à l'égalité.

Direction des enquêtes et de la représentation régionale

La Direction des enquêtes et de la représentation régionale regroupe les bureaux de Montréal, de Québec et les bureaux régionaux.

La Direction répond aux demandes de renseignement sur les droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse. Elle dirige vers les organismes compétents les demandes d'assistance qui ne sont pas du ressort de la Commission.

En matière de droits de la personne, le personnel d'enquête examine la recevabilité des demandes, fait enquête et, le cas échéant, assiste les parties dans la négociation d'un règlement à l'amiable. En matière de protection des droits de la jeunesse, il vérifie la compétence d'agir de la Commission, procède à des interventions correctrices et, le cas échéant, fait enquête.

La Direction reçoit également des mandats dans le cas d'enquêtes entreprises à l'initiative de la Commission, tant en matière de droits de la personne que de protection de la jeunesse.

Outre les fonctions de renseignement et d'enquête, le personnel des bureaux situés en région (à l'exception de Montréal) offre des services d'information et de coopération avec des organisations vouées à la promotion et à la défense des droits et libertés de la personne, ainsi qu'en matière de protection de la jeunesse.

Direction du contentieux

Le Contentieux s'occupe des affaires judiciaires de la Commission. Les avocats qui le composent représentent la Commission devant les tribunaux et ont pour mandat d'exercer les recours judiciaires afin d'assurer le respect des droits énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* et des droits reconnus aux enfants par la *Loi sur la protection de la jeunesse*. C'est au Contentieux que la Commission confie les mandats de transmettre des propositions de mesures de redressement aux parties dont le litige n'a pu être réglé en cours d'enquête et, le cas échéant, de participer à la négociation d'un règlement à l'amiable.

Les avocats du Contentieux fournissent conseil, assistance et avis juridiques à la Commission et à son personnel dans des domaines relevant de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne*, de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et, dans les limites de sa compétence constitutionnelle, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Les avocats du Contentieux participent à des comités multidisciplinaires créés à l'interne pour faciliter les interventions de la Commission dans certains secteurs d'activités et, comme leurs collègues des autres directions, ils sont appelés à prendre part à des colloques et à des conférences sur divers thèmes se rapportant aux droits et libertés de la personne et à la protection des droits de la jeunesse.

Direction des services administratifs

La Direction fournit à l'ensemble des unités administratives de la Commission les services d'expertise, d'assistance et de conseil en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Elle gère les activités reliées à la planification et au suivi budgétaire, ainsi que les activités d'acquisition de biens et services. Elle assure les services reliés à la dotation des emplois, à la gestion de la rémunération et de l'assiduité, à la formation et au développement des ressources humaines, ainsi qu'aux relations de travail. Elle assure la conception, le développement, l'implantation et l'entretien des systèmes et équipements relatifs aux technologies de l'information.

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

Conformément à l'article 73 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, nous rappelons dans ce qui suit les recommandations adressées par la Commission, pendant l'exercice 2004-2005, aux instances concernées, gouvernementales et autres.

I. L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

Rapport sur la mise en œuvre des recommandations formulées par la Commission dans le Rapport « Vers un filet de protection resserré »
Document adopté par la Commission le 21 janvier 2005 et rendu public le 17 mai 2005
Texte du rapport : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/Suivi_exploitation.pdf

Le 6 décembre 2001, la Commission rendait public son Rapport de consultation sur l'exploitation des personnes âgées, *Vers un filet de protection resserré*, dans lequel elle s'engageait à prendre des mesures pour s'assurer de la réalisation de ses recommandations et à rendre compte des résultats obtenus. L'adoption et la publication du Rapport sur la mise en œuvre fait suite à cet engagement.

Depuis 2001, outre plusieurs modifications d'ordre législatif, de nombreux documents – orientations et engagements, principes directeurs ou plans d'action – ont été élaborés et rendus publics par le gouvernement du Québec, qui a également mis sur pied un certain nombre de comités chargés d'en assurer ou d'en suivre l'application. Tout cela se situe dans le contexte d'une reconfiguration du système de santé et de services sociaux québécois. À première vue, ces projets, dont le degré d'avancement est variable, peuvent être de nature à corriger certains problèmes qui avaient été portés à la connaissance de la Commission lors de sa consultation sur l'exploitation des personnes âgées. Il faudra toutefois attendre de pouvoir en mesurer les effets concrets, dans le quotidien, pour se prononcer plus avant.

D'autres intervenants ont également posé des gestes, en particulier en matière de formation et d'information, qui dénotent une amélioration notable quant à la sensibilité que l'on doit avoir en regard des problèmes d'abus, de négligence ou d'exploitation auxquels des personnes âgées peuvent être confrontées. Mais le travail doit se poursuivre, sinon être intensifié.

C'est sur cette toile de fond que se situent les constats particuliers et les nouvelles recommandations de la Commission.

• Constats et recommandations

a) Les soins et services aux personnes âgées en résidences privées

Dans son rapport de consultation, la Commission se disait d'avis que l'État devait faire un choix clair entre deux scénarios, soit une interdiction faite aux résidences privées d'accueillir des personnes âgées en perte sévère d'autonomie, soit de leur reconnaître cette possibilité tout en s'assurant que les personnes qui y résident reçoivent les soins requis.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS] privilégie cette deuxième option. Cela implique cependant que l'on doive tenir compte de ses répercussions dans l'allocation des ressources et exercer, dans les faits, les mesures de contrôle prévues par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Or, dans ses Orientations de 2001, le MSSS admettait que certaines résidences ne peuvent fournir des services d'aide à la personne qui exigent une formation de base, faute de disposer des ressources nécessaires (auxiliaires familiales et sociales, préposés ou infirmières auxiliaires), en précisant toutefois que des ententes peuvent être prises avec les CLSC pour rendre ces services accessibles.

La Commission prend acte du choix du Ministère, en espérant que le nouveau processus de budgétisation et d'allocation des ressources puisse produire ses fruits au plus tôt.

– Le statut des résidences privées et leur encadrement

Les recommandations formulées par la Commission dans son rapport de consultation visaient la prévention des abus, de la négligence et de l'exploitation dont peuvent faire l'objet les personnes âgées vulnérables dans des résidences inadéquates laissées sans surveillance. Pour la Commission, la solution résidait dans l'adoption d'une procédure d'accréditation assortie de mesures de contrôle incluant, par exemple, des visites non annoncées permettant de vérifier la réelle qualité des services dispensés et des moyens concrets pour corriger les situations problématiques. Cette solution devait permettre, en outre, l'établissement de certaines normes en ce qui concerne les contrats qui lient les résidences et leurs locataires et, partant, de s'assurer que ces normes soient respectées.

Dans le Projet de loi n° 83 qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2004, le ministre de la Santé et des Services sociaux opte plutôt pour une certification de conformité dont l'application sera assumée régionalement. Compte tenu de la complexité du contexte auquel le réseau des soins de santé et des services sociaux doit s'ajuster, il faut reconnaître que les mesures proposées révèlent une réelle volonté d'améliorer la situation globale actuelle, tout en s'appuyant sur la mise en place de services adéquats à plus long terme.

Cependant, la Commission n'est pas convaincue de l'efficacité de l'approche retenue, puisque la certification prévue n'est pas obligatoire et ne fait appel qu'à la bonne foi de l'ensemble des propriétaires de résidences. La Commission recommande donc :

> QUE le Projet de loi n° 83 soit amendé afin de rendre obligatoire, pour opérer, l'obtention d'un certificat de conformité par l'ensemble des résidences privées pour personnes âgées.

– La réglementation des résidences par les municipalités

Les municipalités ont maintenant le pouvoir d'adopter des règlements prévoyant des normes de construction et des règles d'aménagement des résidences privées pour personnes âgées, afin d'assurer aux résidents les services appropriés à leur condition. Ce pouvoir leur permet d'agir et, de l'avis de la Commission, elles doivent saisir dans les meilleurs délais cette occasion d'intervenir en faveur des personnes âgées vivant sur leur territoire.

La Commission retient par ailleurs que le pouvoir conféré aux municipalités n'est que facultatif, bien que les besoins soient réels. Cela pourrait inciter des municipalités à ne pas établir de réglementation, dans un contexte où, par exemple, certaines normes pourraient avoir des répercussions notables sur la capacité financière de résidences, en particulier celles de petite taille, de s'y conformer sans bénéficier d'un soutien approprié. La Commission recommande donc :

> QUE le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir propose à l'Assemblée nationale de modifier la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, afin d'obliger les municipalités à adopter des règlements prévoyant des normes de construction et des règles d'aménagement des résidences privées pour personnes âgées, pour assurer aux résidents les services appropriés à leur condition.

b) Les centres d'hébergement et la contention

Les orientations et principes élaborés par le MSSS quant à la qualité des services et l'allocation des ressources, ainsi que ses orientations et plan d'action en matière de contention physique, répondent bien, dans l'ensemble, aux attentes de la Commission. Mais il faudra attendre, pour juger des résultats, le dépôt des bilans des agences de développement sur l'implantation des orientations « Milieu de vie de qualité en CHSLD », prévu pour mars 2005.

et la première évaluation globale sur l'implantation des orientations en matière de contention, qui doit couvrir la période 2004-2005.

Par ailleurs, la Commission trouve tout à fait regrettable que le comité d'experts chargé par le Ministère d'élaborer des lignes directrices concernant la contention chimique n'ait pas complété ses travaux. La Commission recommande donc :

QUE le ministère de la Santé et des Services sociaux fasse connaître publiquement, au plus tôt, l'état d'avancement des travaux en ce qui concerne la mise en œuvre de ses orientations en matière de qualité des services et d'allocation des ressources, ainsi qu'en matière de contention physique.

QUE le ministère de la Santé et des Services sociaux prenne les mesures nécessaires pour que, sans plus tarder, des travaux soient complétés en matière de contention chimique, que les résultats de ces travaux soient rendus publics et que les mesures concrètes qui en découleront soient appliquées en s'assurant de la collaboration de l'ensemble des intervenants du réseau.

c) L'allocation des budgets et des ressources

En 2002, le comité d'experts mandaté par le MSSS pour examiner le cadre de budgétisation et d'allocation des ressources remettait son rapport. Selon la Commission, pour autant que les recommandations du comité soient rapidement mises en pratique – ce qui dépend en partie de l'état des informations disponibles sur les besoins de chaque région –, il devrait s'ensuivre dans un avenir rapproché une meilleure équité dans la réponse aux besoins de la population des différentes régions.

Toute cette question de budgétisation et d'allocation ayant un effet direct sur l'accès des personnes âgées à des services pouvant assurer le respect de leurs droits, la Commission recommande :

QUE le ministère de la Santé et des Services sociaux rende public, au terme de l'échéancier qu'il s'est donné, soit en 2005, un bilan sur l'avancement des travaux qui rende compte des résultats obtenus et de leurs effets réels sur les améliorations que l'on peut en attendre quant à l'accès aux soins et services.

d) La formation des intervenants en établissements

En octobre 2003, le MSSS rendait public un document d'orientations sur la qualité de vie en CHSLD (*Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD – Orientations ministérielles*).

La Commission prend acte des orientations et principes directeurs énoncés par le Ministère, mais seul l'éventuel plan d'action pourra donner la mesure des changements et des améliorations qu'ils annoncent.

La Commission réserve donc ses commentaires. Elle examinera le plan d'action prévu avec le souci d'y reconnaître des mesures concrètes pouvant prévenir non seulement les abus et les violences, mais également toute forme d'exploitation. La Commission s'attend en outre à ce que le Ministère inscrive dans ses projets la mise en œuvre d'un programme de formation continue des intervenants du réseau en matière d'abus et d'exploitation.

e) La formation du personnel œuvrant en résidences privées

Les personnes qui travaillent en résidences privées sont souvent les premières intervenantes auprès des personnes âgées qui y demeurent et l'on doit présumer que les propriétaires de résidences s'assurent de leur compétence lors de l'embauche. Mais elles sont régulièrement confrontées à des réalités liées au phénomène du vieillissement et elles peuvent être témoins d'abus, de négligence ou d'exploitation allant au-delà de leurs connaissances, notamment quant aux recours existants.

Le problème de leur formation apparaîtra de façon déterminante dans le contexte de l'implantation d'une éventuelle certification de conformité, alors même que les résidences privées n'ont pas accès, comme les organisations bénévoles, à des programmes de soutien à la formation. Par conséquent, la Commission recommande :

QUE le ministère de la Santé et des Services sociaux prévoie, lors de l'implantation de son programme de certification, des programmes de sensibilisation et de formation destinés au personnel œuvrant en résidences privées.

f) La formation des autres intervenants auprès des personnes âgées

Les ordres professionnels dont les membres sont les plus susceptibles d'intervenir auprès des personnes âgées, ainsi que des corps policiers, ont répondu à l'appel lancé par la Commission dans son rapport de consultation, selon une intensité toutefois inégale. Ressortent en particulier, très positivement, les programmes de formation continue élaborés et appliqués par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, et par des services de police dont l'action est soutenue par le leadership du ministère de la Sécurité publique et de la Sûreté du Québec. La Commission recommande donc :

> QUE l'ensemble des ordres professionnels et des corps policiers mettent sur pied, ou poursuivent lorsqu'ils y sont déjà engagés, des programmes de formation continue de leurs membres portant sur les abus, la négligence et l'exploitation qui peuvent affecter l'exercice des droits des personnes âgées.

g) Les activités et programmes d'information

Bien qu'annoncé dans le plan d'action gouvernemental *Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action*, le projet mobilisateur sur la lutte contre les abus dont sont victimes les personnes âgées, qui devait notamment favoriser la concertation des intervenants de chaque région et le partage des expertises et qui proposait des mesures visant l'information des aînés, n'a pas été concrétisé, les ressources nécessaires pour sa réalisation n'ayant pas été dégagées par le gouvernement.

La Commission constate par ailleurs que les engagements gouvernementaux visant l'information destinée aux personnes âgées passent par le développement d'outils sur Internet, engagements non encore réalisés, à notre connaissance. Des réseaux existent déjà cependant, dont le Réseau Internet Francophone Vieillir en Liberté et le Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés, mais il s'agit de projets mis sur pied par des organisations sans but lucratif ne pouvant fonctionner sans un soutien financier adéquat. Et bien qu'il faille soutenir la mission et les objectifs que se sont donnés ces réseaux, le service qu'ils offrent ne peut être substitué totalement à la responsabilité gouvernementale de fournir aux intervenants et au public une information juste, exhaustive et à jour en matière de protection des droits des personnes âgées.

Il faut par ailleurs prendre en compte le fait que les personnes âgées n'ont pas toutes accès aux nouvelles technologies de l'information, loin s'en faut. L'information donnée de personne à personne et par des outils faciles de consultation et largement diffusés reste encore à privilégier. La Commission recommande donc :

> QUE le gouvernement s'engage sans plus tarder dans la réalisation d'un programme planifié d'information sur les abus, la négligence et l'exploitation, en privilégiant les moyens les plus appropriés pour rejoindre l'ensemble des personnes qui en ont besoin, personnes âgées comme intervenants.

2. LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

> Projet de loi n° 83 – *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*
> Mémoire présenté devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale le 8 mars 2005
> Texte du mémoire : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/Memoire_PL_83_LSSSS.pdf

Les observations et recommandations de la Commission portaient sur les aspects suivants du Projet de loi : la certification des résidences avec services hébergeant des personnes vulnérables, le traitement des plaintes, le plan d'intervention et le plan individualisé de services, la protection des renseignements personnels des usagers des services de santé et des services sociaux et l'organisation des services, ainsi que la protection des enfants.

- **Observations et recommandations**

a) La certification des résidences hébergeant des personnes vulnérables

Dans son rapport de consultation sur l'exploitation des personnes âgées (v. point 1 qui précède), la Commission avait conclu que les résidences privées offrant des services aux personnes âgées devaient faire l'objet d'un encadrement, compte tenu des situations qui avaient été dénoncées au cours de la consultation et du fait que de nombreuses personnes en perte d'autonomie se retrouvent de facto hébergées dans des résidences privées. La Commission

alors avait recommandé l'instauration d'un processus d'accréditation obligatoire dont la responsabilité devait être confiée aux régies régionales, telles qu'elles se nommaient alors. La Commission ajoutait que les régies devaient avoir le pouvoir d'ordonner aux résidences d'apporter les correctifs appropriés et celui de retirer les permis en cas de manquement grave.

Un premier pas a été fait en 2002 avec la constitution de registres régionaux des résidences privées pour personnes âgées. Le Projet de loi n° 83 propose d'aller plus loin et d'instaurer un système de certification des résidences pour personnes âgées assorti d'un pouvoir de surveillance reconnu aux agences et au Protecteur des usagers.

Toutefois, la certification volontaire, tout incitative soit-elle, ne pourrait empêcher des résidences inadéquates de continuer à accueillir des personnes âges vulnérables, sauf évidemment les résidences qui exercent des activités qui relèvent de la mission d'un CHSLD au sens de l'article 83 de la *Loi sur la santé et les services sociaux* et qui sont donc, elles, assujetties au contrôle actuel de la Loi. La Commission continue de penser que l'approche volontaire est insuffisante pour protéger les droits des résidents et prévenir l'exploitation, la négligence et les abus, et que la certification doit être obligatoire pour toutes les résidences privées offrant des services aux personnes âgées.

Pour la Commission, cette certification devrait être également rendue obligatoire pour les résidences privées qui offrent des services à des personnes vulnérables autres que les personnes âgées, soit les personnes atteintes de maladie mentale, de déficience intellectuelle ou autre forme de handicap, l'absence d'encadrement des résidences favorisant des atteintes parfois graves à leurs droits fondamentaux. La Commission recommande donc :

> QUE le projet de loi soit amendé afin de rendre la certification obligatoire pour toutes les résidences privées pour personnes âgées, ainsi que pour toutes les résidences offrant des services à d'autres catégories de personnes vulnérables.

b) Le traitement des plaintes

Dans son rapport de consultation sur l'exploitation des personnes âgées, la Commission recommandait notamment le renforcement du rôle des comités des usagers et l'insertion, dans la Charte, d'une disposition obligeant le Protecteur des usagers à transmettre à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse toute information dans les matières qui relèvent de la compétence d'enquête de celle-ci, au même titre que le Protecteur du citoyen. Ce dernier est en effet tenu à une telle obligation en vertu de l'article 75 de la Charte.

Le projet de loi n° 83 prévoit confier au Protecteur du citoyen les fonctions du Protecteur des usagers. La Commission prend donc pour acquis que l'obligation qui est imposée actuellement au Protecteur du citoyen par l'article 75 de la Charte s'appliquerait également aux plaintes qu'il recevra en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers*.

En ce qui concerne plus généralement le système de traitement des plaintes, la Commission salue les diverses mesures proposées pour renforcer le respect des droits des usagers, en particulier le renforcement du rôle du commissaire local et régional, qui disposerait notamment d'un véritable pouvoir d'intervention, l'obligation d'instituer dans tous les établissements un ou des comités des usagers, l'instauration des comités de résidents, etc.

c) Le plan d'intervention et le plan individualisé de services

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit qu'un établissement peut être tenu d'élaborer un plan d'intervention et un plan de services individualisé, mais elle impose cette obligation de le faire uniquement pour les catégories d'usagers qui sont désignées par règlement. Actuellement, le règlement adopté en 1984 rend les plans d'intervention obligatoires uniquement pour les personnes recevant des services dispensés dans les établissements offrant des soins de longue durée, de l'hébergement dans les centres de réadaptation et les familles d'accueil. C'est donc dire que le plan d'intervention n'est pas requis pour les autres catégories d'usagers, tels que ceux recevant les services des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse. De plus, actuellement, aucun type d'établissement n'est tenu d'élaborer de plan de services individualisé.

Le projet de loi n° 83 corrige partiellement la situation, puisqu'il propose des modifications qui auraient pour effet de rendre obligatoire le plan de services individualisé dans les situations où cela est nécessaire. Cependant, la Commission reste toujours préoccupée par l'absence de plans d'intervention dans un certain nombre de dossiers, révélée dans plusieurs enquêtes systémiques qu'elle a menées ou qu'elle mène actuellement en protection des droits de la jeunesse.

La Commission considère que l'élaboration d'un plan d'intervention devrait être obligatoire pour toutes les catégories d'usagers vulnérables, y compris les enfants recevant des services d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse. La Commission recommande donc :

> QUE l'article 102 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* soit modifié afin de rendre obligatoire l'élaboration d'un plan d'intervention pour toutes les catégories d'usagers vulnérables, y compris les enfants recevant des services d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

d) La protection des renseignements personnels des usagers

Sur le point de la protection des renseignements personnels des usagers, deux aspects du Projet de loi sont examinés à la lumière de deux droits fondamentaux reconnus par la Charte, soit le droit au respect de la vie privée de l'usager et le droit au respect du secret professionnel.

– Le respect de la vie privée de l'usager

L'actuel article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* établit le principe de la confidentialité du dossier de l'usager, qui n'est accessible, sauf pour quelques exceptions, que si l'usager y a consenti.

Le projet de loi n° 83 modifie cet article, notamment pour y ajouter plusieurs autres situations où le consentement ne serait plus requis : lorsqu'un usager est dirigé par une instance locale vers un autre établissement, un professionnel de la santé, une entreprise d'économie sociale ou une ressource privée avec laquelle elle a conclu une entente; lorsque le renseignement est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de services; lorsque l'on communique des renseignements nécessaires dans les cas où un plan de services est établi; lorsqu'il y a entente pour la prestation de certains services de santé ou de services sociaux, entente pour des services de télésanté, entente avec un organisme communautaire subventionné pour offrir des services aux personnes en perte d'autonomie; lorsque l'agence offre aux établissements des services liés au support technologique ou des services de gestion des ressources informationnelles.

Même si cette approche de services intégrés dans un réseau local emporte la nécessaire communication des renseignements contenus dans le dossier d'un usager, on peut se demander pourquoi on a choisi, dans le Projet de loi, d'écarter l'obtention du consentement de façon aussi large. L'accessibilité du dossier dans les établissements regroupés des centres de santé et de services sociaux ne modifie pas la règle actuelle. En effet, cette communication, au sein de l'établissement, des renseignements sur l'usager entre personnes pour qui il est nécessaire de les obtenir afin de rendre les services requis, respecte le principe du cloisonnement. Toutefois, dans les autres cas où le Projet de loi prévoit que le consentement à la communication n'est plus requis, on doit s'inquiéter de la brèche ainsi créée dans le principe de cloisonnement. Cette approche fait en sorte que le réseau local, en matière de communication de renseignements contenus au dossier de l'usager, devient en quelque sorte l'équivalent d'un établissement. L'inquiétude de la Commission est d'autant plus grande que cette communication ne vise pas seulement des organismes publics, mais aussi des organisations ou des personnes du secteur privé.

De plus, le Projet ne prévoit pas de dispositions créant l'obligation, pour l'établissement détenteur du dossier de l'usager d'informer ce dernier du contenu et des destinataires de ces communications. Même dans le cas où la loi prévoit l'élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de services individualisé auquel l'usager doit collaborer, on ne prévoit pas l'obligation d'informer celui-ci du contenu et des destinataires des communications requises par ce plan.

Ce qu'instaurerait le projet de loi, c'est un modèle de communication globale des renseignements des dossiers de l'usager au sein de chacun des 95 réseaux locaux. C'est donc dire qu'une personne qui obtient des services du centre de santé et de services sociaux de son territoire aura non seulement consenti à ce que les membres du personnel de ce CSSS aient accès aux renseignements, mais elle aura également consenti à ce que les renseignements requis par tous les autres intervenants faisant partie du réseau local leur soient accessibles sans consentement.

Le consentement à la transmission de renseignements personnels doit, pour être valide, être libre, éclairé, donné à des fins spécifiques et pour une durée déterminée. Cela exige que les informations sur le contenu des renseignements et leur usage soit connu de la personne à qui l'on demande de consentir. Cette obligation d'information est essentielle à la validité du consentement. Or, les mesures proposées dans le Projet de loi écartent ce consentement à la communication et ne prévoient pas de mesures d'information. La Commission recommande donc :

QUE les dispositions prévoyant la communication de renseignements contenus au dossier de l'usager de l'instance locale vers les autres intervenants du réseau local soient assujetties à l'obligation d'informer l'usager des renseignements qui feraient l'objet de cette communication et de l'usage qui en est prévu, et à l'obligation d'obtenir son consentement.

– Le respect du secret professionnel

Le Projet de loi prévoit la mise en place de services de conservation et d'échange de certains renseignements médicaux, ce que l'on pourrait désigner comme la création d'un aide-mémoire de renseignements de santé partageables. Dans ce système, plusieurs garanties relatives à la confidentialité des renseignements et au droit d'accès et de correction par la personne concernée sont prévues. Ainsi, les renseignements conservés par une agence ne peuvent être communiqués à un tiers, même avec le consentement de la personne concernée. Le Projet de loi propose donc une banque décentralisée de renseignements de santé.

Cette approche diffère des récents projets de carte santé, où la technologie de carte à microprocesseur était centrale et où on prévoyait la constitution d'une banque centralisée de renseignements. À cet égard, le Projet de loi propose une approche qui nous semble plus sécuritaire et moins tentante quant à l'utilisation à d'autres fins de ces renseignements. Quant aux aspects relatifs aux principes directeurs et aux règles de confidentialité, le Projet de loi apparaît satisfaisant.

Par contre, certains aspects soulèvent des interrogations. Ainsi, la période prévue pour l'utilisation des renseignements conservés, autres que ceux sur les médicaments, serait déterminée par règlement, tout comme les profils d'accès qui seront attribués aux intervenants. La Commission est d'avis que ces projets de règlement devraient faire l'objet d'une large diffusion et de consultations avant leur adoption.

Une question se pose également quant au rôle de la Régie de l'assurance maladie du Québec [RAMQ] à l'égard des renseignements qu'elle recueille et conserve. Actuellement, la RAMQ, à titre d'assureur dans le cadre du régime d'assurance médicaments, recueille et détient des renseignements sur les médicaments délivrés aux assurés du régime public. En vertu de l'article 520.15 du Projet de loi, un pharmacien devra transmettre à la RAMQ une copie des renseignements sur les médicaments délivrés, depuis moins d'un an, à une personne qui a demandé que ces renseignements soient conservés par une agence. L'article 2 de la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie* est modifié par le projet de loi afin de permettre à la RAMQ de recueillir et conserver ces renseignements sur les médicaments délivrés, ainsi que les indications thérapeutiques. Dans le cas où cette personne n'est pas assurée par le régime public d'assurance médicaments, la RAMQ détiendra donc des renseignements sur une personne dont elle n'est pas l'assureur.

La Commission s'interroge sur la finalité de la conservation de ces renseignements médicaux par la RAMQ. En effet, une fois l'information émanant d'un pharmacien transmise à la RAMQ et une fois que celle-ci la transmet à l'agence qui a le mandat de la conserver, quelle fin justifierait la constitution d'une banque centralisée de renseignements sur les médicaments délivrés et les indications thérapeutiques s'y rapportant ? De plus, on doit noter que le délai de conservation, limité à cinq ans après la période d'utilisation des renseignements pour les agences, après laquelle ils sont détruits, ne s'applique pas à la RAMQ, aucun délai de conservation n'étant prévu.

La Commission souhaite donc que les règlements relatifs à la période prévue pour l'utilisation des renseignements et les profils d'accès fassent l'objet de consultations. De plus, elle recommande que les renseignements relatifs aux médicaments et les indications thérapeutiques s'y rapportant ne puissent être conservés par la RAMQ lorsque ces renseignements concernent une personne qui n'est pas assurée par le régime public de l'assurance médicaments.

e) La protection des enfants

Le Projet de loi modifie de façon importante l'organisation des services en prévoyant la création d'instances locales auxquelles on confiera des responsabilités importantes.

La Commission se réjouit du fait que les modifications proposées reposent sur une reconnaissance accrue de l'importance des services qu'on appelle courants, qui sont offerts en première ligne à une population, y compris en matière de protection des enfants.

Cependant, la Commission note une imprécision dans les termes utilisés. C'est ainsi que, dans le Projet de loi, on

emploie l'expression « services généraux », alors que, dans des documents pourtant récents du MSSS, on emploie des termes de « services courants », de « services de première ligne ». La Commission recommande donc :

QUE les termes utilisés dans la Loi soient précisés de telle sorte qu'il devienne clair pour tous que les centres qui constituent l'instance locale sont responsables, en première ligne, d'offrir des services de santé, notamment des services de santé mentale, et des services sociaux qui répondent à une part importante des besoins particuliers des jeunes en difficulté et de leurs familles.

3. L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Projet de loi nº 56 – *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*
Mémoire présenté devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale le 21 septembre 2004
Texte du mémoire : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/memoire_PL_56_personnes_handicapees.pdf

Le Projet de loi se situe dans la foulée du Projet de loi nº 155, discuté en commission parlementaire en février 2003, et qui proposait une révision importante de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (L.R.Q., c. E-20.1). La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse avait alors présenté un mémoire[2] dans lequel elle soulignait de nombreuses améliorations et ajustements, dont certains étaient souhaités depuis fort longtemps, et faisait un certain nombre de recommandations.

- **Observations**

La Commission accueille plus favorablement encore le nouveau Projet de loi compte tenu, notamment, des grandes orientations qu'il propose, du renforcement du statut et des moyens d'action de l'organisme chargé de veiller au respect des principes et des règles énoncées dans la Loi, ainsi que des responsabilités accrues et précisées qu'il confère aux ministères et organismes concernés par l'objet de cette loi.

La révision de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* proposée dans le Projet de loi marque une avancée importante pour la matérialisation des droits des personnes handicapées. Dans son état actuel, le document témoigne d'une vision large et de la volonté de traduire celle-ci en politiques et instruments efficaces.

La Commission ne peut donc que souscrire aux grandes lignes proposées par le projet, en particulier :

- la définition d'orientations fondées sur les grands axes énoncés dans « *À part ... égale* », un document qui a été adopté comme politique nationale sur les personnes handicapées et qui s'applique à tous les domaines de la vie normale en société;
- une définition claire et forte de la mission de l'organisme chargé de veiller au respect des principes et des règles qui sont énoncés dans cette loi;
- le pouvoir qui est donné à cet organisme de requérir des renseignements et documents, et celui de faire des recommandations entraînant un obligation de réponse;
- l'introduction d'une clause requérant la consultation du ministre lors de l'élaboration de lois ou règlements pouvant avoir un impact significatif sur les personnes handicapées.

Quant à l'accès des personnes handicapées au travail, ainsi qu'ux documents et services offerts au public, là aussi des avancées significatives sont intégrées au Projet de loi :

- l'inscription des personnes handicapées comme groupe cible de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*;
- la mise en place d'une stratégie gouvernementale d'intégration au travail axée sur les résultats, avec des mécanismes d'évaluation et de révision continus;

[2] COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, Mémoire à la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale sur le Projet de loi nº 155 (*Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*), février 2003.

- l'obligation pour les ministères et organismes d'une certaine taille d'adopter un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à leurs activités;
- l'engagement du gouvernement d'établir une politique visant à mettre en place les mesures d'accommodement raisonnable permettant l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public.

La Commission demeure consciente que la matérialisation de ces différentes politiques et mesures dépendra de la volonté d'en soutenir l'application et d'investir les énergies et ressources requises à cette fin. Elle considère que les incitatifs à cet effet devraient être vigoureux et le suivi attentif. C'est pourquoi elle s'oppose à l'inscription, dans la Loi, de la disposition limitative générale proposée s'appliquant aux organismes tant privés que publics et qui pourrait en miner les assises.

Aussi la Commission est-elle d'avis que certains engagements devraient accompagner ce projet de loi et certaines modifications devraient y être apportées.

- **Recommandations**

- La Commission recommande l'adoption du Projet de loi sous réserve de ses autres recommandations.
- La Commission recommande que l'article 13 soit retiré. Si le législateur choisit d'inclure une disposition limitative dans la Loi, celle-ci devrait renvoyer explicitement au concept reconnu de l'accommodement raisonnable sans contrainte excessive, conformément au droit positif en matière de droit à l'égalité.
- La Commission réitère sa préoccupation à l'effet que des mécanismes soient mis en place afin de s'assurer qu'un suivi vigilant des politiques énoncées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public soit effectué dans les lieux prévus pour leur mise en œuvre.
- Quant à la recherche de mesures appropriées d'adaptation, d'accommodement raisonnable ou de remèdes systémiques favorisant l'accès des personnes handicapées, en toute égalité, aux services publics, la Commission recommande que les incitatifs pour qu'une telle recherche se généralise et soit menée à bien, dans les meilleurs délais et dans tous les secteurs visés, soient vigoureux et qu'un suivi attentif soit assuré.
- La Commission recommande que le premier élément de la stratégie gouvernementale d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées soit l'inclusion de celles-ci comme groupe cible des programmes d'accès à l'égalité élaborés dans le cadre de l'obligation contractuelle.
- La Commission réitère sa recommandation que des programmes d'accès à l'égalité soient établis dans les ministères et organismes dont le personnel est nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*.
- La Commission demande au gouvernement de s'engager à accorder à la Commission les ressources supplémentaires essentielles à la réalisation du mandat que le législateur s'apprête à lui confier pour qu'elle soit en mesure de répondre adéquatement et rapidement aux besoins des organismes publics, afin que ceux-ci puissent rencontrer les obligations que leur imposera la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*.
- La Commission recommande que les dispositions relatives à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* et à la *Charte des droits et libertés de la personne* entrent en vigueur en même temps que les autres dispositions de la Loi, à savoir le jour de la sanction de celle-ci.
- Tout projet de modification des installations liées au transport en commun devrait comporter un volet d'évaluation d'impact sur les personnes handicapées.

4. L'AIDE AUX PERSONNES ET AUX FAMILLES

Projet de loi n° 57 – Loi sur l'aide aux personnes et aux familles
Mémoire présenté devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale le 26 octobre 2004
Texte du mémoire : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/pl_57_aide_personnes_familles.pdf

Il est utile de rappeler que la Commission avait fait valoir les principes de la Charte dans le cadre des réformes antérieures de la sécurité du revenu[3]. La Commission avait également fait part de ses observations lors du processus d'adoption de la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*[4], ainsi que lors de la consultation générale sur le logement social tenue par la Commission de l'aménagement du territoire[5].

- **Observations**

En regard du Projet de loi nº 57, la Commission a déploré, comme de nombreux autres intervenants, que de nombreux aspects du régime de soutien du revenu proposé par le Projet soient renvoyés, soit à la discrétion ministérielle, soit à une réglementation dont les tenants et aboutissants ne sont pas connus. Ce facteur réduit inévitablement la portée réelle des consultations et de la réflexion entourant cet important Projet de loi. En conclusion de son analyse du Projet de loi, les observations et recommandations de la Commission ont donc été faites sous cette réserve. Elles se résument comme suit.

Une loi comme celle sous étude ne peut présenter que des balises générales à partir desquelles des programmes pourront être mis en place. Compte tenu de l'ampleur de la réglementation prévue par le Projet de loi, la Commission est d'avis que l'élaboration de cette réglementation devra tenir compte des constats et des principes généraux énoncés suivants :

- le caractère criant des besoins des bénéficiaires de ces programmes, qui sont les plus pauvres de notre société;
- la nécessité de mesures de soutien, mais également la difficulté du travail d'insertion et les exigences de cette entreprise. Le défi à relever est considérable, puisqu'il s'agit souvent de reconstruire une personne profondément blessée, une personne sans ressort parce que démunie depuis trop longtemps, une personne qui pourra résister, au premier abord, aux interventions faites auprès d'elle;
- la nécessité de modeler les programmes et mesures sur les caractéristiques des défis à relever. Les interventions devront être personnalisées, humaines et continues. Les intervenants devront être sensibilisés aux difficultés de ces personnes. Les ruptures entre les mesures, les transformations de statut et d'avantages selon le programme où l'on s'inscrit sans être assuré de pouvoir y demeurer, les mesures temporaires qui ramènent périodiquement à la case départ créent, dans l'intervalle, des insécurités particulièrement difficiles à supporter lorsqu'on vit avec le minimum;
- quelle que soit la qualité des efforts investis à cet égard, on ne devra pas négliger le fait que, compte tenu des caractéristiques actuelles du marché de l'emploi (notamment la hausse des exigences de formation ou, en l'absence de formation, la condamnation à des salaires de misère), compte tenu aussi des limites des programmes qui seront mis en place, compte tenu enfin des limites de l'économie sociale et des initiatives communautaires appelées à soutenir l'effort de réinsertion, toutes les personnes dites « sans contraintes » et celles qui, bien qu'ayant des contraintes, choisiront une réinsertion, ne trouveront pas nécessairement une place sur le marché du travail.

Dès lors, l'État québécois, en raison de sa mission sociale et des obligations qu'il a contractées en accord avec ces principes, doit contribuer à satisfaire aux besoins de base de chacun de ses citoyens et cela, indépendamment du jugement qu'il peut porter sur la qualité des efforts effectués par les individus pour sortir de leur situation de dépendance. Les citoyens ont certes le devoir de contribuer à la satisfaction de leurs besoins et de ceux de leur famille, mais une évaluation stricte des comportements exigerait une surveillance trop onéreuse pour les économies qui pourraient hypothétiquement en découler. Par ailleurs, présumer de lacunes dans la prise en charge de ces res-

---

3 Voir : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE, *Commentaires sur le Projet de loi nº 118 (Loi modifiant la Loi de l'aide sociale)* (1978); COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE, *Commentaires sur le Projet de loi nº 37 sur la sécurité du revenu* (1988); COMMISSION DES (...suite) DROITS DE LA PERSONNE, *Commentaires sur le projet de règlement sur la sécurité du revenu* (1989); COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Commentaires sur le projet de règlement modifiant le Règlement sur la sécurité du revenu* (1996); COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire sur la réforme de la sécurité du revenu* (1997); COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire sur le Projet de loi nº 186 (Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale)* (1998).

4 *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, L.R.Q., c. L-7. Voir : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire sur le Projet de loi nº 112 (Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale)* (2002).

5 COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Les interventions dans le domaine du logement, une pierre angulaire de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, Mémoire à la Commission de l'Assemblée nationale sur l'aménagement du territoire* (2002).

ponsabilités chez les individus classés « sans contrainte » conduit non seulement à une injustice pour l'ensemble de la catégorie, mais à un manquement aux obligations contractées en vertu de l'adhésion aux Pactes internationaux.

- **Recommandations**

Entre autres, la Commission a recommandé ce qui suit :

- QUE le premier alinéa de l'article 1 du Projet de loi se termine ainsi :

  « 1. [...] la présente loi vise à mettre en œuvre des mesures, des programmes et des services afin d'assurer un niveau de vie décent aux personnes et aux familles et de favoriser leur autonomie économique et sociale leur fournissant ainsi les ressources, les moyens, les choix, la sécurité et le pouvoir nécessaires pour leur permettre d'exercer leurs autres droits civils, culturels, économiques politiques et sociaux. »;

- QUE l'article 2 du projet de loi soit modifié par le retrait des mots « celles-ci devant être les premières à agir pour transformer leur situation et celle des membres de leur famille »;

- QUE les barèmes d'aide sociale soient fixés en fonction des besoins de base pour assurer un niveau de vie décent aux personnes ciblées, et non en fonction du type de programme mis en place;

- QUE ces barèmes ne soient pas de simples barèmes de survie mais qu'ils assurent l'exercice de l'ensemble des droits de la personne;

- QUE les médicaments soient reconnus comme faisant partie des besoins de base et que leur gratuité pour les personnes à l'aide sociale soit rétablie;

- QUE soit mis en place l'Observatoire prévu par la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*;

- QUE les dispositions de l'article 53 du Projet de loi, relatives au non-paiement du loyer, soient retirées;

- QUE les modifications corrélatives proposées à la *Loi sur la Régie du logement* (art. 155 et 156 du Projet de loi) soient retirées.

5. L'IMMIGRATION AU QUÉBEC

Projet de loi nº 53 – Loi l'immigration au Québec
Mémoire présenté devant la Commission de la culture de l'Assemblée nationale le 3 juin 2004
Texte du mémoire : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/memoire_pl53_immigration.pdf

En vertu de l'article 95 de *la Loi constitutionnelle de 1867*, l'immigration est un domaine de compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces, le Canada gardant cependant la primauté juridique. Au fil d'ententes successives conclues entre les deux paliers de gouvernement, le Québec a accru de façon substantielle ses pouvoirs en la matière. C'est dans ce contexte qu'a été adoptée la *Loi sur l'immigration au Québec*.

Ainsi, le Québec est seul responsable de la sélection des candidats se destinant à son territoire, à l'exception des personnes à qui le statut de réfugié est reconnu sur place au Canada, à la suite d'une demande d'asile, et des membres de la catégorie de la famille, qui ne font pas à proprement parler l'objet de sélection.

La véritable capacité du Québec d'agir sur son immigration s'exerce donc, pour l'essentiel, sur la sélection des immigrants indépendants (travailleurs ou gens d'affaires) et des réfugiés (à l'exception de ceux qui obtiennent ce statut sur place au Canada).

En vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec* actuellement en vigueur, les immigrants de la catégorie des indépendants sont sélectionnés en fonction des objectifs poursuivis par le Québec, objectifs qui s'incarnent en grande partie dans une grille de sélection qui accorde des points, notamment relativement à l'âge, au statut marital, à la diplômation, à la connaissance du français. Quant aux réfugiés à l'étranger, leur sélection tient compte, en particulier, de leur capacité d'intégration au Québec.

Dans le Projet de loi nº 53, le gouvernement introduit de nouvelles dispositions pour solutionner des problèmes administratifs occasionnant notamment des délais excessifs dans le traitement des dossiers. Dans les notes expli-

catives accompagnant le Projet de loi, il est indiqué, en outre qu'il [...] *ajoute, au plan annuel d'immigration, l'objectif d'assurer la diversité du patrimoine socio-culturel du Québec, notamment en permettant la répartition de la sélection des ressortissants étrangers par bassin géographique.*

Dans son mémoire, la Commission a choisi de ne pas faire porter ses observations sur l'ensemble du Projet de loi, mais sur les principales propositions susceptibles d'avoir un impact sur les droits protégés par la Charte.

• Observations

Comme la Commission le soulignait en 1991 dans son mémoire sur l'*Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, présenté à la Commission de la culture de l'Assemblée nationale, même *s'il n'existe pas un droit à l'immigration comme tel, il [n'est] pas inopportun d'invoquer les principes inscrits dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne à l'encontre de politiques ou pratiques du gouvernement du Québec qui ne seraient pas conformes à l'esprit de ces mêmes principes*[6].

Les objectifs et les mesures en matière d'immigration devraient donc être guidés par un souci du respect des principes de la Charte et ce, pour l'ensemble des requérants à travers le monde et de la capacité d'accueil du Québec.

Par conséquent, et considérant les termes du préambule de la Charte qui proclame que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi, et que les droits et libertés de la personne humaine sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être général, la Commission a formulé les observations qui suivent.

- Il peut être opportun de contrôler le volume d'immigration selon des « bassins géographiques ». Toutefois, la Commission considère que laisser au gouvernement un pouvoir discrétionnaire de fixer des objectifs en cette matière pourrait mener, en l'absence de critères justificatifs mentionnés dans la Loi ou dans le plan annuel d'immigration, à des abus qui pourraient contrevenir aux articles 10 et 12 de la Charte (c'est-à-dire, en créant une discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale dans l'octroi d'un service offert au public, le service étant l'attribution de certificats de sélection du Québec).

  Les critères concernant le « bassin géographique » pourraient être guidés, notamment, par la demande d'immigration globale venant des quatre coins du globe, la proportion des ressortissants qualifiables selon la grille de sélection actuelle dans certaines régions, le niveau d'immigration prévu pour une période donnée, la disponibilité, et la capacité d'accueil et d'intégration du Québec.

  Par ailleurs, de l'avis de la Commission, la mention déjà inscrite à l'article 3 de la Loi, concernant « l'enrichissement du patrimoine socio-culturel », apparaît plus inclusive que celle proposée en modification de l'article 3.01 de la Loi, soit « assurer la diversité du patrimoine socio-culturel du Québec ».

- Suivant les principes de transparence et du respect des valeurs démocratiques, la norme de prépublication des règlements édictés en vertu de la Loi devrait être maintenue, à moins de situation d'urgence justifiée.

- Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger sur les effets inéquitables que pourrait entraîner la suspension rétroactive des demandes de certificats déjà reçues avant l'adoption des nouvelles dispositions. Le cas échéant, des modalités de traitement prioritaire de celles-ci devraient être prévues à la levée des mesures.

---

[6] COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE, *Commission de la culture sur l'énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration - Commentaires de la Commission des droits de la personne*, 1991.

LES ACTIVITÉS RÉALISÉES ET LES SERVICES DISPENSÉS EN 2004-2005

1. LES TRAVAUX DE RECHERCHE

1.1 L'ANALYSE DE LA LÉGISLATION ET DES CONSULTATIONS PRÉALABLES À L'ÉLABORATION DE LOIS, DE POLITIQUES OU DE PROGRAMMES

La Direction de la recherche et de la planification a, comme chaque année, passé en revue tous les numéros de la *Gazette officielle du Québec* et analysé tous les projets de loi pour en vérifier la conformité à la *Charte des droits et libertés de la personne*. Cette analyse a conduit à la préparation, pour la Commission, des mémoires dont nous avons fait état dans la deuxième partie du présent rapport.

L'exercice 2004-2005 a été marqué par la réponse à un nombre significatif de demandes de consultations déposées par des intervenants externes, en particulier des ministères, dans le cadre de l'élaboration de lois, de politiques ou de programmes. Année après année, le nombre de ces demandes ne cesse de croître, ce qui traduit l'importance de la fonction consultative qu'exerce la Commission conformément aux paragraphes 6° et 7° de l'article 71 de la Charte.

C'est ainsi, par exemple, que la Direction a répondu à des demandes provenant du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), du ministère de l'Éducation, du ministère de la Culture et des Communications, du Conseil du statut de la femme, de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Secrétariat aux aînés, ou encore de l'Association des cadres scolaires du Québec.

Souvent réalisées à l'intérieur de courts délais, ces interventions, pour être rigoureuses, requièrent un travail de recherche et d'analyse important, d'autant que les sujets sur lesquels ces consultations portent sont très diversifiés. Mentionnons, entre autres : le renouvellement des clauses dérogatoires dans la *Loi sur l'instruction publique*, des questions relatives au brevet et à l'autorisation d'enseigner, la sécurité privée, la présence policière dans les établissements d'enseignement, la vérification des antécédents judiciaires, un régime québécois d'assurance parentale, les services de garde en milieu scolaire, une réglementation du transport par autobus, des questions relatives à l'habitation, l'égalité entre les femmes et les hommes, les mauvais traitements faits aux personnes âgées et le *Code civil*, le développement durable dans le contexte d'un environnement sain, la restauration du patrimoine religieux...

1.2 AVIS ET ÉTUDES

1.2.1 Portée et limites de l'obligation d'accommodement raisonnable en matière religieuse

En 1995, la Commission des droits de la personne publiait un document intitulé « Le pluralisme religieux au Québec, un défi d'éthique sociale » dans lequel, notamment, elle établissait que les écoles publiques ne pouvaient interdire l'accès à leurs services à des élèves portant le foulard islamique pour des motifs religieux. Cette conclusion, fondée sur le droit à l'égalité reconnu par les chartes des droits, ainsi que sur le droit à l'instruction publique, s'ac-

compagnait de restrictions possibles, voire nécessaires, liées au respect d'autres droits, particulièrement l'égalité des sexes, ou à des considérations d'ordre public et de sécurité. L'avis de la Commission eut un grand retentissement et, sans nécessairement faire l'unanimité, continue de faire autorité dans les écoles publiques du Québec.

La question des accommodements auxquels sont tenus les établissements d'enseignement en matière religieuse se pose aussi dans le cas de l'école privée. Comme l'école publique, l'école privée accueille une population diversifiée sur le plan religieux. Certains établissements privés ont un caractère religieux, d'autres non; certains mettent ouvertement de l'avant leur caractère laïque. Il est légitime de se demander si, et dans quelle mesure, le caractère propre de chaque établissement privé le dispense des obligations d'accommodement qui incombent à l'école publique. Il était devenu nécessaire de faire le point sur les exigences de la Charte en cette matière spécifique. La Commission a donc adopté l'avis dont nous présentons un sommaire dans ce qui suit[7].

- L'école privée et les chartes des droits

Dans une société démocratique, l'une des libertés les plus importantes est celle de s'associer. Chaque jour, des personnes se regroupent sur la base d'intérêts aussi divers que multiples : culturels, ethniques, politiques, sportifs, philosophiques, etc. Cette liberté d'association est à juste titre protégée par les chartes des droits. Nos chartes reconnaissent aussi la marge de manœuvre dont jouissent les associations ainsi formées. Pour exercer leurs activités, ces associations doivent, à l'occasion, pouvoir faire des choix, prendre des décisions qui découlent nécessairement et objectivement de leur caractère particulier. Au Québec, la *Charte des droits et libertés de la personne* autorise ainsi les institutions qui sont vouées exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique, ainsi que les institutions sans but lucratif, à exercer certaines formes de discrimination lorsque ces institutions ont un « caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif ». Un parti politique, par exemple, peut donner la préférence à des sympathisants au moment d'embaucher le personnel de soutien de son congrès.

En matière scolaire, cette marge de manœuvre n'est pas une carte blanche laissée aux établissements d'enseignement privés. Pour se prévaloir de cette faculté, un établissement doit avoir une vocation particulière à l'endroit d'un groupe identifiable de personnes qui se caractérise par la religion, l'origine ethnique, la langue ou un autre motif de discrimination interdit. Les établissements qui ne s'adressent pas à une clientèle particulière au sens de la Charte doivent respecter les obligations générales découlant de la Charte. Il en va de même des établissements qui s'adressent à une clientèle particulière, si aucun lien n'existe entre cette vocation particulière et la discrimination que l'établissement prétend exercer. Par exemple, une école privée catholique dont la vocation de base reste la formation académique générale des élèves ne peut pas exclure une élève présentant un handicap physique léger, même en invoquant l'accent mis sur l'éducation physique dans son projet éducatif.

Comme on le voit, les institutions sans but lucratif ne sont pas dispensées de respecter les principes de la Charte, principes qui constituent des règles de vie en société. À moins de pouvoir démontrer que leur caractère religieux (par exemple) exige nécessairement et objectivement certaines exclusions ou préférences, les établissements d'enseignement privés sont eux aussi tenus d'accommoder les personnes ayant des besoins particuliers, y compris des besoins d'ordre religieux.

- L'accommodement raisonnable : pourquoi ?

L'accommodement raisonnable est une obligation juridique inhérente au droit à l'égalité. Il fait partie de la gamme des moyens dont dispose le Québec pour gérer de manière civilisée les conflits liés à la diversité sans cesse croissante de la société.

L'accommodement raisonnable part d'une constatation : si tous les êtres humains sont égaux, ils sont loin d'être identiques. Cette constatation influence notre vie quotidienne. Certains aménagements, consacrés par les tribunaux, permettent à des femmes enceintes, par exemple, de travailler en toute égalité sans se trouver pénalisées; ainsi, elles peuvent s'absenter pour un examen médical durant quelques heures, si cela ne porte pas indûment atteinte au fonctionnement de l'entreprise. Il en va de même des personnes handicapées, dont la situation peut requérir l'aménagement des tâches ou des lieux de travail, par exemple. Selon la jurisprudence, ces accommodements rai-

7. Avis disponible sur le site Web de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/religion_accommodement_avis.pdf

sonnables font partie du droit à l'égalité. Mais en favorisant la pleine participation de ces personnes à la vie de la société, ils remplissent également une fonction sociale importante.

La prise en considération des particularismes religieux vise à encourager la pleine participation à la vie sociale, au même titre que l'acceptation des besoins liés, par exemple, à la grossesse ou à un handicap. Une attitude de refus risquerait au contraire d'avoir un effet de marginalisation. Ainsi la Commission a-t-elle tenu compte, dans son avis de 1995, du risque que l'interdiction du foulard islamique compromette le droit à l'instruction publique des élèves concernées. C'est que l'acceptation des particularismes religieux découle certes d'une analyse juridique, mais aussi, et peut-être surtout, d'une éthique de responsabilité qui nous oblige à ne pas perdre de vue le rôle intégrateur des grandes institutions sociales. Si nos institutions devaient se fermer aux personnes présentant certains particularismes religieux, elles renonceraient par avance à exercer cette responsabilité.

- Accommoder jusqu'où ?

Tout cela, évidemment, ne dispense pas de s'interroger sur les limites de l'obligation d'accommodement. Celle-ci ne consiste pas à se plier inconditionnellement à tous les particularismes. « S'agissant de religion », prévenait déjà la Commission en 1995, « les droits et libertés peuvent rapidement se retrouver érigés en absolus sacrés ». D'où la nécessité de rappeler que l'obligation d'accommodement raisonnable comporte des limites, celles de la contrainte excessive.

En évaluant la contrainte excessive, on peut tenir compte d'un très large éventail de facteurs. Dans son avis de 1995, la Commission en énumérait déjà plusieurs, pour ce qui est de l'éducation : notamment, la nécessité de respecter le contenu obligatoire des programmes d'enseignement; l'obligation de fréquentation scolaire; le respect de l'égalité des sexes (et de son corollaire dans le réseau public, la mixité des classes); et la nécessité de maintenir l'ordre et la sécurité dans l'école, par exemple en interdisant le port de vêtements empêchant l'identification des personnes. La Commission réitère aujourd'hui que tous ces facteurs sont des éléments essentiels et non négociables du système scolaire.

D'autres facteurs permettront d'apprécier le caractère excessif ou non d'une demande d'accommodement, par exemple : les exigences du fonctionnement de la classe, lorsqu'elles sont démontrées, ainsi que celles de la réalisation des objectifs pédagogiques; le fardeau qu'entraînerait l'accommodement pour d'autres personnes (élèves ou membres du personnel); ou encore les contraintes sur les ressources. La taille de l'établissement, le nombre de demandes, leur diversité ou le moment où elles sont formulées peuvent également affecter la capacité d'accommodement.

En somme, la diversité religieuse doit être traitée comme toutes les autres formes de pluralisme et soumise aux limites fixées par les exigences de la vie en société, conformément au préambule de la Charte, selon lequel les droits et libertés de la personne sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être général.

- Une problématique plus vaste

Si importante la question des accommodements raisonnables en milieu scolaire soit-elle, elle reste un arbre au milieu d'une forêt. Si l'on ne veut pas perdre de vue cette forêt, il importe de bien distinguer ce qui relève de l'individuel et ce qui relève du social et du collectif. En lui-même, en effet, l'accommodement raisonnable ne suffit pas à répondre à l'ensemble des questions soulevées par la diversité religieuse. N'oublions pas que les accommodements raisonnables en matière religieuse se font exclusivement sur la base de droits individuels : ils ne confèrent pas de droits collectifs aux groupes religieux ou aux confessions. Même une multiplication de cas individuels ne saurait conférer un quelconque « droit collectif » en cette matière.

Au-delà des accommodements qu'il est possible de consentir aux individus, la dimension collective de la problématique religieuse est omniprésente. Elle est d'autant plus préoccupante qu'elle s'inscrit dans un contexte international troublé, où des conflits sociaux et politiques préexistants sont souvent exacerbés et rendus plus complexes encore par la dimension religieuse. L'accent mis (à tort ou à raison) sur la dimension religieuse des conflits se reflète sur le climat social et, inévitablement, sur les rapports entre individus au sein des sociétés. Voilà une raison supplémentaire pour clarifier la nature des rapports existant entre l'État et les groupes religieux.

Dans le Québec d'aujourd'hui, la dimension collective de la problématique religieuse s'incarne dans un certain nombre de questions qui exigent une réponse à court ou moyen terme.

À court terme, le Québec devait décider si les dispositions législatives qui protègent les privilèges des catholiques et des protestants en matière d'enseignement religieux – et qui pour ce faire dérogent au droit à l'égalité et à la liberté de religion reconnus par les chartes des droits –, devaient être renouvelées. Ces dispositions venaient à échéance le 30 juin 2005. La décision de renouveler ou non ces clauses pouvait être révélatrice de la volonté du Québec de prendre acte de l'évolution importante des mentalités sur cette question. Depuis vingt ans, la Commission a été un protagoniste de ce débat. Selon elle, le recours aux clauses dérogatoires n'a jamais été une façon acceptable d'aménager la place de la religion dans les programmes d'enseignement. C'est pourquoi la Commission a accueilli favorablement l'adoption du Projet de loi nº 95 sur la religion dans le secteur de l'éducation qui, en ménageant une période de transition permettant la mise en place de programmes d'éthique et de culture religieuse, prévoit l'abolition définitive des clauses dérogatoires après le 1er juillet 2008.

À moyen terme, la question des clauses dérogatoires renvoie à une autre question, plus vaste et plus exigeante, celle de la laïcité. Au cours de la deuxième moitié du 20e siècle, le Québec s'est engagé dans un processus de laïcisation. Tout en étant une tendance historique forte au Québec, l'aspiration sociale et politique à la laïcité comporte encore ses zones d'ombre. De quelle laïcité voulons-nous, au juste ? D'une laïcité réfractaire par principe à toute présence du fait religieux dans l'espace public ? D'une laïcité sensible au fait religieux, prônant simplement la neutralité de l'État face à ce dernier ? D'une laïcité où l'État s'engagerait à respecter l'expression de la religion dans la sphère publique en retour d'un engagement des religions à « respecter l'esprit des chartes des droits », comme le proposait en 2003 le Conseil des relations interculturelles ? Ou encore d'une forme spécifiquement québécoise de laïcité, toujours respectueuse des chartes des droits, et qu'une délibération collective approfondie permettrait de mieux définir ?

En attendant que s'amorce une délibération publique structurée sur l'ensemble de ces enjeux, la Commission rappelle qu'aucun geste ne doit être posé qui, de façon mécanique ou dogmatique, porterait atteinte aux intérêts supérieurs d'un enfant et à son droit à l'éducation. Comme la Commission le soulignait dans son avis de 1995, l'exclusion ou l'interdiction ne peut d'aucune manière constituer un choix valable, ni sur le plan du respect du droit à l'égalité, ni sur les plans pédagogique et social.

Toutefois, la question des accommodements raisonnables dans les établissements d'enseignement privés n'est qu'une pièce parmi d'autres – et sans doute pas la plus importante – du débat sur la place de la religion dans la société. Dans quel espace public sommes-nous prêts à laisser se manifester les pratiques religieuses ? Dans quelle mesure l'État doit-il tenir compte, dans ses orientations et dans les choix qu'il fait au nom de la collectivité, des convictions et des appartenances religieuses, majoritaires ou minoritaires ? Au premier chef, c'est aux autorités politiques qu'il appartient de susciter et d'animer ce débat.

1.2.2 *Les situations où les bénéficiaires ont besoin d'assistance pour leurs soins intimes et l'exercice des droits protégés par la Charte*

Comme l'ont fait valoir plusieurs organisations lors de la consultation de la Commission sur l'exploitation des personnes âgées tenue en 2001[8], le cadre dans lequel se donnent les soins intimes pour les personnes âgées ou à mobilité réduite, ainsi que la clientèle touchée, notamment par la plus grande diversité ethnoculturelle de la population, ont considérablement changé ces dernières années.

Par ailleurs, avec le « virage ambulatoire », le maintien à domicile a été favorisé. De plus en plus, les centres d'hébergement de longue durée deviennent une option de dernier recours et les prestateurs de services se sont diversifiés.

Soucieuse de ces changements, tant d'ordre social que culturel, la Commission avait pris l'engagement, dans son rapport de consultation, de mettre à jour sa position sur la sexualisation des postes dans les établissements de santé et de services sociaux. Ce faisant, les lignes directrices qu'elle avait émises, en 1986, sur « La sexualisation de postes dans les centres hospitaliers et les centres d'accueil » ont été révisées[9].

- Les droits en cause

La question de la sexualisation des postes peut soulever des préoccupations majeures eu égard aux droits protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne*. D'un côté, on doit protéger les droits fondamentaux des

8 V. Deuxième partie du présent Rapport, point 1.

9 Avis, incluant les lignes directrices, disponible sur le site de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/lignes_directrices_soins_intimes.pdf

usagers et, de l'autre, on doit veiller à ne pas brimer le droit à l'égalité des employés.

Les droits fondamentaux évoqués pour recourir à une politique de sexualisation des postes en vue de prodiguer les soins intimes sont, en particulier, le droit à la sauvegarde de la dignité (art. 4 de la Charte), le droit à l'intégrité de sa personne (art. 1) et le droit au respect de sa vie privée (art. 5).

Certaines dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2), qui doivent nécessairement s'interpréter en conformité avec la Charte (art. 52), méritent d'être mentionnées. Citons l'article 3 de la Loi :

> *Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :*
>
> *1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;*
> *2° le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit; [...]*

Toutefois, l'exercice des droits fondamentaux protégés par la Charte n'a pas un caractère absolu. L'article 9.1 de la Charte précise en effet que les libertés et droits fondamentaux s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec et que la loi peut, à cet égard, en fixer la portée et en aménager l'exercice.

Selon la Commission, l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires dans la planification et la gestion de ses ressources humaines, en vue de respecter les droits fondamentaux des bénéficiaires. Or, dans la poursuite de cet objectif, l'employeur pourrait porter entrave à l'exercice d'un autre droit protégé par la Charte, soit le droit d'être traité en toute égalité dans le cadre de l'emploi (art. 10 et 16). Car, afin d'accommoder et de répondre aux besoins des bénéficiaires, l'employeur peut être tenté de sexualiser des postes, c'est-à-dire, de réserver des postes à des employés d'un sexe donné. À moins d'être justifiée, cette exclusion ou préférence sera discriminatoire.

> *À cet égard, le droit d'être traité sans discrimination en emploi a son propre régime d'exception, inscrit à l'article 20 de la Charte. Une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises par un emploi, ou justifiée par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique est réputée non discriminatoire.*

Ces exceptions à la règle anti-discriminatoire de la Charte comportent deux volets, le premier permettant de justifier une entorse au droit à l'égalité selon les « aptitudes ou qualités requises par un emploi ». Quant au second volet, il permet la même exception en s'appuyant sur « le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique. »

À la lumière des droits protégés par la Charte et de la jurisprudence en pareille matière, la Commission a développé les nouvelles lignes directrices qui suivent.

- Lignes directrices

La Commission est d'avis, tout comme elle l'indiquait dans ses lignes directrices de 1986, qu'il ne *faut pas sous-estimer la situation de dépendance et de faiblesse des bénéficiaires* [...]. *Il faut vraiment considérer l'aspect quotidien et intime des soins qui sont prodigués.* Toutefois, concernant la sexualisation des postes en vue de prodiguer les soins intimes, la Commission précisait que *s'agissant d'une exception au principe d'égalité en emploi, c'est à l'employeur d'évaluer la situation avant de conclure que la sexualisation s'impose.*

Tout en restant fidèle à ces prémisses et en soulignant que chaque cas est un cas d'espèce, la Commission, s'inspirant de la situation actuelle des personnes âgées ou à autonomie réduite, ainsi que de l'état de la jurisprudence, propose les nouvelles lignes directrices suivantes :

a) L'employeur dans la gestion de ses ressources humaines (notamment lors de la dotation et l'affectation du personnel) doit prévoir de respecter les choix des bénéficiaires en ce qui a trait à leurs soins intimes afin de ne pas enfreindre leurs droits fondamentaux que sont le droit à la sauvegarde de la dignité (art. 4 de la Charte), le droit à l'intégrité de sa personne (art. 1) et le droit au respect de sa vie privée (art. 5).

b) Tout établissement devrait se conformer à l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* qui est à l'effet suivant :

Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

c) Que l'on soit dans une situation où l'on a dû recourir à la sexualisation des postes ou non, il est recommandé, dans le souci de limiter les atteintes possibles aux droits fondamentaux des bénéficiaires qui n'ont pas eu l'opportunité d'exprimer leur choix, d'affecter une personne du même sexe qu'eux pour leur prodiguer les soins intimes lorsque les disponibilités en personnel sur place le permettent.

d) La décision d'appliquer une politique de sexualisation des postes devrait répondre aux critères de l'un ou l'autre des deux volets de l'article 20 de la Charte.

- Pour répondre aux critères du premier volet de l'article 20, soit une sexualisation des postes fondée uniquement sur les « aptitudes ou qualités requises par un emploi », l'employeur doit s'appuyer sur des critères reliés aux choix ou préférences des bénéficiaires (par sondage, références aux plaintes reçues, preuve d'experts, etc.), à l'accomplissement de la tâche, à l'environnement de travail, à la mobilité ou à la flexibilité du personnel, etc.

  Les critères de rationalité et de proportionnalité des moyens retenus par les tribunaux pour l'application du premier volet de l'article 20 doivent être respectés. Une telle restriction doit être la solution ultime pour sauvegarder les droits fondamentaux des bénéficiaires.

- Pour répondre aux critères du deuxième volet de l'article 20, soit une sexualisation des postes justifiée par « le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique », l'employeur doit pouvoir démontrer le « lien entre le type de discrimination pratiqué et le caractère de l'institution ».

  En d'autres termes : la « distinction, exclusion ou préférence doit être justifiée au sens objectif par le caractère particulier de [l']institution. »

Ainsi, une institution sans but lucratif qui a un caractère soit charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif et qui a pour objectif de promouvoir les intérêts ou le bien-être d'un groupe identifiable de personnes partageant une des caractéristiques énoncées à l'article 10 de la Charte, pourrait se prévaloir du deuxième volet de l'article 20 de la Charte pour sexualiser des postes en vue de prodiguer les soins intimes à sa clientèle[10]. Il en serait de même d'une institution vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique en particulier et revêtant un des caractères plus haut mentionnés.

Le cas échéant, pareilles institutions pourraient justifier leur décision de sexualiser des postes sans avoir à faire la preuve qu'elles se sont enquises du choix des bénéficiaires correspondant à leur caractère particulier, pourvu qu'on puisse établir un lien entre les objectifs poursuivis et la mesure restreignant le droit à l'égalité des employés. Évidemment, tout comme l'a déjà indiqué la Commission, s'agissant d'une exception au principe d'égalité en emploi, c'est à l'employeur d'évaluer la situation avant de conclure que la sexualisation s'impose, dans la poursuite du respect des droits des bénéficiaires. L'employeur qui veut recourir à cette mesure ultime devra toujours pouvoir faire la preuve d'avoir évalué et épuisé tous les moyens réalisables et toutes les alternatives possibles qui permettraient de respecter les droits de sa clientèle particulière sans enfreindre le droit à l'égalité en emploi.

1.2.3 La légalité de couvre-feux municipaux imposés à des mineurs

Le 7 juin 2004, la municipalité de Huntingdon déposait un projet de règlement, devant entrer en vigueur le 5 juillet suivant, qui prévoyait l'imposition d'un couvre-feu à partir de 22 h 30 à toute personne mineure de moins de 16 ans,

[10] Dans le cadre de la sexualisation pour les soins intimes, on pourrait invoquer, par exemple, des motifs d'ordre religieux ou ethniques.

mais n'indiquait pas à quelle heure il se terminait. Le couvre-feu visait tout le territoire de la municipalité et toutes les propriétés, tant publiques que privées. Des exceptions étaient prévues pour les mineurs visés accompagnés d'un adulte, ceux qui se déplacent pour le travail, les études, dans le cadre d'une activité organisée par un organisme responsable ou une activité tenue dans un immeuble institutionnel, ceux qui se déplacent dans le cadre d'une transaction commerciale, d'une urgence ou « pour toute autre situation raisonnable et constituant une excuse légitime ». Par suite d'un avertissement verbal ou écrit, des amendes de 50 $, et de 100 $ en cas de récidive, étaient prévues.

Des citoyens de la municipalité se sont adressés à la Commission afin d'obtenir un avis sur la conformité de ce règlement à la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec.

Réunis en séance extraordinaire le 8 juillet, les membres de la Commission ont adopté à l'unanimité un avis à portée générale, préventive et éducative, tenant compte de l'intérêt suscité, dans l'ensemble du Québec, par la question des couvre-feux imposés par des municipalités. Nous en rappelons l'essentiel dans ce qui suit [11].

- Des pouvoirs de réglementation, dans le respect des droits

En vertu de la *Loi sur les cités et villes*, du *Code municipal* ou d'une loi constitutive spécifique, une municipalité a le pouvoir d'adopter un règlement lui permettant d'assurer la paix, l'ordre, le bon gouvernement et le bien-être général.

Toutefois, ce règlement ne peut être contraire aux lois du Québec ou du Canada. Il ne peut également être incompatible avec quelque disposition de la Charte québécoise, qui affirme notamment, à l'article 10, le droit à l'égalité sans discrimination fondée sur l'âge. L'article 9.1 de la Charte prévoit par ailleurs que les droits et libertés de la personne s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec et que la loi peut, à cet égard, en fixer la portée et en aménager l'exercice.

- Les limites à des droits fondamentaux : un test de rationalité et de proportionnalité

L'imposition d'un couvre-feu comporte de toute évidence des limites à certains droits fondamentaux. Qu'il s'agisse d'une interdiction complète de circuler sur la voie publique ou de se trouver dans certains lieux accessibles au public, ou encore que cette interdiction comporte certaines exceptions où il faut justifier sa présence dans ces lieux, dans tous les cas, on vient limiter la libre circulation des personnes.

L'article 3 de la Charte québécoise reconnaît à toute personne des libertés fondamentales de conscience, de religion, d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association. De l'avis de la Commission, cette énumération ne doit pas être interprétée de manière limitative, mais inclure la liberté de circulation reconnue par le *Pacte international relatif aux droits civils et politiques*. Notons, en outre, que la *Convention relative aux droits de l'enfant* reconnaît aussi aux enfants la liberté de réunion pacifique.

Les tribunaux ont élaboré, dans le cadre de décisions relatives à l'application de l'article 1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* – disposition justificative similaire à l'article 9.1 de la Charte québécoise –, des critères permettant de déterminer en quelles circonstances une règle de droit qui porte atteinte aux libertés et droits fondamentaux peut être justifiée. Ces critères, l'importance de l'objectif visé, la rationalité de la mesure envisagée et sa proportionnalité en regard de l'atteinte au droit, constituent en quelque sorte un test de justification.

- La possible contestation d'un règlement municipal portant atteinte à l'exercice des droits

Un règlement municipal instituant un couvre-feu sur son territoire porte atteinte à l'exercice de libertés fondamentales, notamment la liberté de circulation et la liberté de réunion pacifique. Ces libertés devant s'exercer dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec, la loi, en l'occurrence un règlement, peut en fixer la portée et en aménager l'exercice.

Si un règlement limitant la portée de ces libertés ou en aménageant l'exercice était contesté, on devra, pour maintenir la validité de celui-ci, le justifier en démontrant que la mesure retenue vise un objectif réel et urgent, qu'il existe un lien rationnel entre l'objectif et la mesure, que l'atteinte aux libertés est aussi minimale que possible et finalement qu'il existe une proportionnalité entre les effets préjudiciables de la mesure et l'importance de l'objectif ou ses effets bénéfiques.

[11] Avis disponible sur le site de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/couvre-feu_mineurs.pdf

Lorsqu'un règlement validement adopté institue un couvre-feu à l'égard d'une partie de la population en fonction de l'âge des personnes, il ne peut être déclaré discriminatoire en vertu de la Charte québécoise, puisque celle-ci n'interdit pas la discrimination fondée sur l'âge lorsque la mesure est prévue dans une loi ou un règlement. Toutefois, en vertu de la Charte canadienne, il serait possible d'attaquer le caractère discriminatoire du règlement. Un test identique de justification basé sur la rationalité et la proportionnalité devra alors être appliqué.

Si on devait appliquer les critères de justification de l'article 9.1 de la Charte québécoise au règlement adopté par la municipalité de Huntingdon, la Commission est d'avis que ce règlement ne rencontrerait pas le critère de l'atteinte minimale aux libertés de circulation et de réunion pacifique, ni celui de la proportionnalité entre l'importance de l'objectif et les effets préjudiciables sur l'ensemble des jeunes visés, ni celui de la proportionnalité entre ces effets préjudiciables et les effets bénéfiques escomptés.

1.2.4 La santé psychologique au travail

De 2002 à 2004, une vaste étude a été réalisée sur la problématique de la santé psychologique au travail et le rapport de recherche a été publié en décembre 2004. Nous en traçons les grandes lignes dans ce qui suit[12].

- Les fondements de l'étude

Des situations d'atteintes à la santé psychologique ressortent aujourd'hui dans un contexte de travail en transition. Les modifications du contenu du travail, sous la pression conjuguée de la mondialisation, la croissance du secteur des services et le développement exponentiel des technologies ont amené de nouvelles contraintes cognitives au travail. À côté des atteintes physiques à la santé et à la sécurité reliées aux conditions de travail, apparaissent de nouveaux facteurs de risques entraînant des situations d'atteintes à la santé psychologique, à l'intégrité, à la dignité et à l'estime de soi des personnes.

Pour la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, il était important de parvenir à mieux circonscrire, dans le déroulement du processus des enquêtes qu'elle mène, les caractéristiques de ces situations au regard notamment de la portée du principe du droit de la personne « à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique » (art. 46 de la Charte). Cette disposition constitue un principe général à situer dans le contexte du phénomène du travail en transition et des nouvelles formes d'inégalités et de discriminations.

Le sujet revêt une importance grandissante pour les droits fondamentaux, et le droit à la santé dans le domaine du travail en particulier, puisque les situations d'atteintes à la santé psychologique sont de plus en plus coûteuses, tant pour le bien-être de la personne qui en est la victime et pour sa famille, que pour l'organisation et toute la collectivité, à en juger par les informations compilées dans le cadre de l'étude.

- Le contenu de l'étude et les résultats

Le rapport de recherche, intitulé *Atteintes à la santé psychologique, conditions de travail et obligations du droit à la santé* [13], est le résultat d'un examen de dossiers d'enquête de la Commission. Il a permis de tester des indicateurs identifiés à la première phase de ce projet, lors d'une recension documentaire dont le compte rendu s'intitule *Travail en transition, santé mentale et conditions de travail* [14].

La recension documentaire a permis de distinguer les différentes composantes du milieu de travail pouvant générer des problèmes de santé psychologique chez les personnes et, de là, de créer une grille d'indicateurs afin d'effectuer une évaluation empirique du sujet. Le rapport de recherche rend compte des résultats obtenus, en décrivant les différentes situations d'atteintes à la santé psychologique au travail comme des conséquences des facteurs de risques dans les conditions de travail.

Ces connaissances permettent de mieux saisir les mécanismes et les liens entre une gamme de situations d'atteintes à la santé psychologique, graves ou moins graves, et les différents facteurs de risques au travail non seulement les plus virulents, comme la violence et le harcèlement discriminatoire dans les relations sociales au travail, mais aussi

[12] Il s'agit d'un projet réalisé en partenariat avec la Commission du droit du Canada, qui a soutenu le développement du projet depuis le début et contribue financièrement à sa réalisation.

[13] Étude disponible sur le site de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/sante_psychologique_travail_recherche.pdf

[14] Également disponible sur le site de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/sante_psychologique_recension.pdf

d'autres types de risques découlant de l'organisation du travail : de l'intensification psychologique, à l'absence de marge de manœuvre et à la surveillance et au contrôle, produisant des effets dévastateurs, jusqu'à la consommation de psychotropes et de médicaments, à l'épuisement professionnel et à la détresse psychologique, entre autres.

- Des pistes d'orientations

La pierre angulaire du rapport de recherche concerne le droit à la santé appliqué au domaine du travail, en lien avec une recommandation formulée dans le cadre du Bilan *Après 25 ans La Charte québécoise des droits et libertés*. La Commission y recommandait « que la Charte reconnaisse le droit de toute personne de bénéficier des programmes, biens, services, installations et conditions lui permettant de jouir du meilleur état de santé physique et mentale qu'elle puisse atteindre ».

Le rapport de recherche, dans la foulée de cette recommandation, formule plusieurs pistes d'orientations visant soit à prévenir, soit à corriger les situations génératrices d'atteintes à la santé psychologique au travail et à en réduire les impacts non seulement sur les personnes, mais également sur les organisations.

- Les retombées attendues

Les connaissances mises à jour sur les liens entre conditions de travail et situations d'atteintes à la santé psychologique favorisent une prise de conscience sur l'urgence d'agir. Elles conduisent à avancer des propositions d'actions préventives, éducatives ou réparatrices, ainsi qu'à anticiper l'application du droit à la santé au domaine du travail comme droit fondamental. Une meilleure connaissance des différentes situations d'atteintes à la santé psychologique mises en relations avec les conditions de travail, permet de mieux les comprendre et de parvenir ensuite à sensibiliser l'ensemble des responsables des organisations et des personnes aux sources et effets de ces situations.

Les milieux de travail requièrent de meilleurs outils pour intervenir efficacement sur les nouvelles formes d'inégalités et de tensions du travail. Ils pourront bénéficier de ces connaissances et contribuer à développer des mesures appropriées. Cette recherche apporte donc une contribution significative répondant au besoin de mise en place d'activités dans les milieux de travail, en fournissant des informations utiles pour alimenter le contenu et l'application de formations destinées aux différents milieux.

Pour la Commission, les retombées de l'étude pourront être considérables, tant en ce qui concerne les programmes de formation qu'elle offre et le développement des programmes d'accès à l'égalité, en particulier en ce qui touche l'examen et la modification de pratiques de gestion dans les entreprises et dans les organisations, que dans la conduite de ses enquêtes.

L'élaboration de la preuve de discrimination ou de harcèlement nécessite en effet une collecte détaillée d'informations sur les milieux et les situations où les atteintes alléguées se sont produites. La grille d'analyse mise au point dans le cadre de l'étude permettra de concevoir des outils de cueillette de renseignements les plus exhaustifs possibles[15] pouvant servir, tant au personnel d'enquête qu'aux tribunaux, à identifier les situations précises d'atteintes à la santé psychologique au travail, de même qu'à mieux estimer l'ampleur des dommages subis.

1.3 LA MISE EN ŒUVRE DE TRAITÉS INTERNATIONAUX

La Direction de la recherche et de la planification prépare, pour la Commission, des documents faisant état de ses activités et recommandations liées à la mise en œuvre des traités sur les droits de la personne, et contribue ainsi à la préparation des rapports du Québec aux organes compétents des Nations Unies. Les rapports de la Commission sont transmis au ministère des Relations internationales, lequel est libre de les intégrer, avec ou sans aménagements, aux rapports que le Québec présente à l'ONU dans le cadre du rapport canadien. Cette façon de faire évite toute confusion entre les rôles respectifs du gouvernement et de la Commission, dont le statut distinct à l'intérieur de l'appareil gouvernemental est ainsi reconnu.

Deux rapports ont été déposés à ce titre en 2004-2005. Ils portaient sur :

- l'application de la *Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants* – Rapport couvrant la période de mai 2000 à mars 2004;

[15] L'élaboration d'un outil de travail spécifique doit se poursuivre en 2006.

- la mise en œuvre du *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* – Rapport couvrant la période de 2000 à 2004.

1.4 LA PARTICIPATION À DES GROUPES DE TRAVAIL EXTERNES

En 2004-2005, les chercheurs de la Direction ont maintenu une participation, à titre d'experts, aux comités et groupe de travail suivants :

- le comité du Barreau sur la représentation des enfants par avocat;
- le comité scientifique du Colloque sur les droits et besoins des jeunes, organisé par le Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec;
- le groupe de travail du MRCI-MICC sur le profilage racial.

A également été assurée, une participation *ad hoc* au groupe de travail sur le droit au logement, qui réunissait des personnes représentant la Société d'habitation du Québec, la Régie du logement, ainsi que le ministère de l'Emploi, de la Solidarité et de la Famille.

1.5 INTERVENTIONS PUBLIQUES À TITRE DE PERSONNES RESSOURCES ET PUBLICATIONS

De plus, les chercheurs de la Direction sont intervenus, à titre de personnes ressources ou de conférenciers, dans le cadre des activités suivantes. Cette liste n'est pas exhaustive :

- participation à la consultation publique de la Commission du droit du Canada sur « L'âge : les rapports entre les générations et le droit »;
- participation au *Forum national sur le casier judiciaire : les enjeux économiques, sociaux, juridiques et politiques*, organisé par l'Association des services de réhabilitation sociale du Québec, en collaboration avec le Département de criminologie de l'Université d'Ottawa et la Commission du droit du Canada;
- dans le cadre du congrès annuel de l'ACFAS, conférence au colloque sur la situation des femmes à l'université, et communication scientifique portant sur les perspectives comparatives France-Québec dans le cadre du colloque « Gouvernance politique et régulation de la diversité religieuse »;
- participation à une table ronde sur la laïcité et la diversité religieuse, organisée par le Service interculturel collégial;
- participation à la conférence du Bureau international sur les droits de l'enfant, tenue à Montréal;
- présentations sur le dispositif juridique et institutionnel de lutte contre la discrimination raciale au Québec et sur l'usage des statistiques en matière de discrimination, dans le cadre de la conférence internationale Métropolis, tenue à Genève;
- participation à une table ronde sur le port des signes religieux à l'école, dans le cadre d'un colloque organisé par le ministère de l'Éducation du Québec et portant sur l'intégration des élèves immigrants;
- conférence prononcée dans le cadre des Journées de formation régionale des juges de la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec et portant sur « La reconnaissance législative du projet de vie permanent pour l'enfant placé : quels droits, quels objectifs, quels moyens ? »;
- participation au colloque « Développements récents en droit de l'accès à l'information », organisé par le Barreau du Québec;
- sur la question du profilage racial, conférences prononcées devant la Commission des lésions professionnelles, devant le Service interculturel collégial, devant l'organisation « Présence musulmane », ainsi que dans le cadre de l'atelier des communautés culturelles lors du Congrès annuel du Barreau;
- participation à des conférences organisées par le Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) portant sur la haine et le racisme dans les médias, et sur la prévention de la criminalité et le profilage racial;
- conférence sur le racisme et le rôle de la Commission, prononcée devant le Centre des femmes italiennes;

- participation à une table ronde sur le droit au logement, lors du congrès du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ);
- participation à une rencontre organisée par l'Association américaine d'études québécoises, à l'occasion du trentième anniversaire de la création du Conseil du statut de la femme...

Par ailleurs, des travaux de rédaction de deux publications ont été entrepris, pour une parution, respectivement, dans le *Bulletin d'histoire politique* et dans *Nouvelles pratiques sociales*. Elles portent sur :

- Le droit et la régulation de la diversité religieuse en France et au Québec : deux approches, une même problématique (Pierre Bosset);
- Les mesures législatives de lutte contre la discrimination raciale au Québec : un bilan institutionnel (Pierre Bosset).

1.6 LA FONCTION CONSEIL

À la fonction consultative exercée par la Direction au nom de la Commission, s'ajoute une fonction de soutien au sein de la Commission.

Cela prend de multiples formes : élaboration d'une position officielle en réponse à une demande provenant d'une autre direction ou à un engagement public de la Commission; réponse à des demandes d'avis juridiques, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics; participation à des comités aviseurs dans le cadre d'enquêtes; élaboration d'outils permettant la saisie informatique* de données pertinentes à certaines enquêtes.

Notamment à l'ordre du jour, en 2004-2005 : la participation à un comité aviseur sur les enquêtes de la Commission en matière de profilage racial, la mise à jour d'une étude sur les technologies et l'accès aux transports publics pour les personnes handicapées, les 25 ans de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et sa révision, la conception d'un outil de gestion de l'information dans le cadre d'une enquête systémique en protection des droits de la jeunesse, ou encore la préparation d'un questionnaire de saisie en ligne des demandes d'intervention en matière de discrimination dans le logement[16].

Ce qui précède n'est pas limitatif des fonctions exercées par la Direction de la recherche et de la planification, ni des mandats qui lui sont périodiquement dévolus. Il faut y ajouter :

- la poursuite des travaux qui devraient mener à des modifications à la *Charte des droits et libertés de la personne*, dans la foulée du Bilan dressé à l'occasion du 25e anniversaire de l'adoption de la Charte, ce qui, en 2004-2005, incluait la participation du directeur de la Recherche à six colloques régionaux;
- des travaux devant mener à l'intégration des principes de la *Convention relative aux droits de l'enfant* dans la Charte;
- les travaux préparatoires à la planification opérationnelle de la Commission pour l'exercice 2005-2006;
- la responsabilité de l'élaboration du Plan stratégique de la Commission, les travaux pour la période 2006-2009 devant être entrepris en 2005;
- des responsabilités de gestion et de coordination dans le cadre de la « révision des processus d'activités de la Commission »[17] : affectation au projet, à mi-temps, de la coordonnatrice de la recherche sociale, participation du directeur de la Recherche aux travaux du Comité de coordination du projet, ainsi qu'aux travaux de l'équipe « Promotion ».

[16] En collaboration avec la Direction des enquêtes et de la représentation régionale et la Direction des services administratifs.

[17] V. Première partie, p. 19.

2. L'ÉDUCATION

2.1 LA FORMATION AUX DROITS

Les sessions de formation constituent le fer de lance des travaux de la Commission pour que se développe une culture des droits au Québec. Ces sessions s'adressent aussi bien aux milieux de travail et d'éducation, aux organisations œuvrant dans le domaine de la protection des droits de la jeunesse qu'aux milieux communautaires ou institutionnels.

En 2004-2005, la Direction de l'éducation et de la coopération a tenu plus de 350 sessions de formation. Certains thèmes se sont particulièrement démarqués.

- ***Le pluralisme et la gestion de la diversité***

En nette croissance parmi les besoins identifiés, le sujet a fait l'objet de 36 sessions données dans des milieux diversifiés :

- des associations musulmanes (i.e. Coalition musulmane pour le respect des droits et libertés, Canadian Muslim Forum, Association des étudiants musulmans de l'Université de Montréal);
- des employeurs;
- des organismes gouvernementaux (CHSLD, Centres de la petite enfance, Centre de perception fiscale, Emploi Québec...);
- des institutions d'enseignement dont, en particulier, l'Université McGill.

- ***Les droits en milieux autochtones et les sessions abordant la question autochtone***

« Sous le Shaputuan : la rencontre Québécois-Autochtones »[18] est un programme d'activités ayant pour but de favoriser un rapprochement avec les peuples autochtones. Le programme comporte de quatre à cinq journées d'activités pour les élèves, précédées d'un atelier de formation pour les enseignants, afin de leur permettre de développer un sens critique face aux croyances et aux préjugés populaires et de favoriser auprès des élèves une perception plus juste du milieu autochtone. Un outil pédagogique, ayant pour titre *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*, est remis à chaque participant (v. point 2.3 qui suit). Le programme s'adresse aux écoles secondaires, bien que parfois les écoles primaires voisines participent à l'une ou l'autre des rencontres organisées. Six « Rencontres » ont été organisées en 2004-2005, à Matapédia, St-Jean-sur-Richelieu, St-Joseph-de-Beauce, Sept-Îles, Schefferville et Natashquan.

De plus, une rencontre avec des représentants de la communauté micmaque de Listuguj a été tenue afin d'explorer la possibilité de développer un projet anglophone similaire.

Par ailleurs, de nouveaux champs d'intervention se sont ajoutés à ce programme. Notons :

- des sessions de formation portant sur le harcèlement discriminatoire, organisées à la demande de la Commission scolaire crie[19] pour former l'ensemble des membres de son personnel, dans leurs communautés. Les sessions, données en anglais, ont rejoint les communautés de Val d'Or, Mistissini, Waswanipi, Oujébougamau, Waskaganish, Nemaska, Wemindji et Eastmain;
- une session de formation sur la discrimination au travail, tenue à Kahnawake;
- une session portant sur la résolution pacifique des conflits, donnée à Waswanipi, qui s'inscrivait dans le cadre plus large du projet développé avec la Commission scolaire crie et dont il a été fait mention plus haut;
- une série de rencontres, portant sur les droits des jeunes, avec des intervenants des services sociosanitaires et scolaires de la communauté innu, dans le cadre d'une tournée d'une semaine en Minganie et sur la Basse-Côte-Nord (Natashquan, Olamanshipu, La Romaine).

[18] Le programme est organisé conjointement avec l'Institut culturel éducatif montagnais (ICEM).

[19] La Commission scolaire a défrayé les coûts afférents à la tenue de ces sessions.

- ***L'intégration et la réinsertion en milieu de travail***

Quarante-cinq sessions ont été données en réponse aux besoins de personnes en processus de réinsertion professionnelle et en intégration en emploi, particulièrement des jeunes. Les thèmes abordés lors de ces rencontres : les implications de la Charte en milieu de travail, surtout en ce qui touche l'embauche, les examens médicaux, la discrimination ou le harcèlement au travail.

On trouve, dans l'encadré qui suit, plusieurs autres thèmes développés lors de sessions offertes en 2004-2005. Soulignons que la majorité des sessions (75 %) ont été données dans la grande région de Montréal, incluant Laval, Laurentides, Lanaudière et la Montérégie, et 25 % dans les autres régions du Québec.

THÈMES DES AUTRES SESSIONS DONNÉES EN 2004-2005	(n)
« À tout âge, des droits, des libertés » (droits des personnes âgées)	35
« S'outiller pour mieux défendre nos droits » (session offerte aux milieux communautaires)	31
Présentation générale de la Charte dans des milieux scolaires, de travail et communautaires	30
Recrutement, embauche, examens médicaux, gestion des ressources humaines...	21
Harcèlement discriminatoire, harcèlement racial	20
Droits des jeunes, incluant l'information sur *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*	18
Racisme et intolérance	12
Bilan sur les 25 ans de la *Charte des droits et libertés de la personne*	12
Intégration des élèves handicapés à la classe ordinaire	9
Logement : discrimination et harcèlement	8
Autres : droits des femmes, des immigrants, démocratie et droits...	11

- ***La formation en ligne***

Depuis juin 2000, le site Web de la Commission propose un module de formation en ligne *À tout âge, des droits, des libertés*, auquel s'est ajoutée sa version anglaise en 2001 (*Rights and Freedoms for All Ages*). Le module porte tant sur la connaissance des droits et libertés de la personne, appliquée aux personnes âgées, que sur les problèmes d'exploitation et d'abus. En 2004-2005, la fréquentation du module s'établissait comme suit : 3 954 sessions en français, 1 374 sessions en anglais.

Des travaux ont été poursuivis par ailleurs pour l'élaboration et la mise en ligne d'un nouveau module de formation, portant sur l'homophobie vue sous l'angle des préjugés. Ce module, dont la conception s'appuie d'abord sur la dynamique des milieux scolaires, devrait être mis en ligne, en français et en anglais, d'ici la fin de 2005.

- ***Les 3D : parlons Droits, parlons Démocratie, parlons Didactique***

Ce forum de discussion, initié en 1998, rejoint 357 abonnés dans différents pays. En 2004-2005, 197 messages ont circulé. Une liste non exhaustive des sujets abordés illustre bien la diversité des préoccupations partagées :

- l'attentat antisémite dans une école juive de Montréal;
- les droits des enfants autochtones;
- le « Programme Mondial pour l'éducation aux droits de l'homme, quelques perspectives »;
- un couvre-feu, la violence juvénile et la sécurité citoyenne;
- il y a 50 ans : l'arrêt *Brown*;
- l'école citoyenne sur Internet : le mode de scrutin;
- journée de lutte contre l'homophobie;
- droits de la personne et programmes scolaires;

- marcher contre la peine de mort;
- le droit de vivre dans un environnement sain et respectueux de la biodiversité;
- Auschwitz : la commémoration, 60 ans;
- Jour Martin Luther King jr., 17 janvier;
- moins d'enfants subissent des châtiments corporels en 2004 qu'en 1999;
- l'histoire des Noirs au Québec;
- regard sur les droits des femmes musulmanes au Canada, à l'occasion de la Journée internationale des femmes;
- un laboratoire sur la démocratie participative;
- de nouvelles publications pédagogiques sur la démocratie...

2.2 INTÉGRATION SOCIALE : DEUX PROJETS SPÉCIFIQUES

- ***Les personnes en situation d'itinérance : des allégations de discrimination***

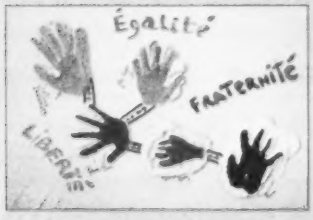
À l'été 2004, la Commission était alertée par des groupes lui demandant d'intervenir face à des allégations de discrimination vécue par des personnes en situation d'itinérance. Un comité a été mis sur pied, composé de membres du personnel des directions de l'Éducation et de la coopération, des Enquêtes et de la Représentation régionale, de la Recherche et de la planification, ainsi que des Communications. Des rencontres ont été tenues avec l'organisme « Opération Droits Devant », au cours desquelles ont été précisées les allégations de discrimination et ont été évoqués différents moyens d'intervention : enquête, tenue d'une consultation publique, création d'une table de concertation ou d'un groupe de travail... Les travaux du comité se poursuivront en 2005-2006.

- ***Une charte des droits et des valeurs pour les résidents du Centre d'hébergement St-Charles-Borromée***

En novembre 2003, une situation d'atteinte aux droits d'une résidente du Centre était portée à l'attention du public et le climat de crise à l'intérieur de l'institution faisait l'objet d'une large médiatisation. La Commission a alors annoncé qu'elle tiendrait une enquête de sa propre initiative, en vertu des pouvoirs qui sont les siens[20].

En cours d'enquête, certains des résidents rencontrés ont exprimé leur intérêt de mieux connaître les droits et libertés de la personne. Leur demande fut transmise à la Direction de l'éducation et de la coopération qui a travaillé

LES DROITS ON EN PARLE ET ON S'EN OCCUPE !
La Charte des droits et des valeurs de Saint-Charles-Borromée



Considérant que c'est important de connaître nos droits;

Considérant que nos droits sont reliés à nos responsabilités;

Considérant que notre liberté passe par notre solidarité;

Considérant que nous devons faire un effort pour atteindre nos droits.

Nous, les résidents et résidentes de Saint-Charles-Borromée aimerions voir appliquer dans notre quotidien les droits et les valeurs qui suivent :

LE RESPECT • LA PAIX ET LA TRANQUILLITÉ • L'ÉCOUTE ET LE DROIT DE PAROLE • L'INTIMITÉ • LA DIGNITÉ • L'ÉGALITÉ

Le respect : Nous aimerions être traités avec considération, sensibilité et politesse, et que l'on tienne compte de notre emploi du temps. Nous agirons de même envers les autres.

La paix et la tranquillité : Nous avons besoin de tranquillité pour notre bien-être et devons créer les mêmes conditions pour notre entourage.

L'écoute et le droit de parole : Nous désirons qu'on prenne le temps de se parler et de s'expliquer mutuellement.

L'intimité : Nous souhaitons la discrétion en ce qui a trait aux soins personnels (soins médicaux et hygiène) et à la pudeur (nudité). On s'attend à ce que l'on frappe à notre porte en tout temps avant d'entrer et que l'on s'identifie au besoin.

La dignité : Nous voulons être respectés avec nos différences, nos croyances, nos difficultés et nos différents handicaps. Nous adopterons cette même approche avec les autres.

L'égalité : Nous voulons prendre notre place, tout en respectant les autres, car nous sommes tous, par définition, des êtres humains différents, mais égaux.

Montréal, le 31 mai 2005

[20] Les résultats de l'enquête ont été rendus publics le 9 novembre 2005.

avec eux à définir un projet, celui d'élaborer une « charte des droits et des valeurs » au sein de l'institution. Ces résidents étaient réunis dans un « Groupe de communications ».

Ce projet, qui utilisait les arts plastiques comme mode d'expression, visait la reconnaissance de la dignité des personnes, le respect de l'autre et la valorisation des différences, ainsi que la démonstration des talents et des qualités des personnes par ailleurs atteintes de déficiences sévères. Il s'agissait d'un projet novateur par son intégration de toute la dimension de l'expression artistique comme véhicule de la dignité, du respect et de l'intégrité des personnes.

En accord avec la direction de l'institution, le projet s'est concrétisé non seulement par l'élaboration d'une charte, présentée dans l'encadré qui précède, mais également par la tenue d'une exposition publique des œuvres réalisées, au début du mois de juin 2005 dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées. L'exposition a été présentée sous le titre de *L'art d'attirer l'œil et de toucher l'âme*[21].

2.3 LE DÉVELOPPEMENT D'OUTILS PÉDAGOGIQUES

- ***Le harcèlement discriminatoire au travail : une nouvelle brochure***

Diffusés depuis le début des années '90, notamment dans le cadre des sessions de formation offertes en milieu de travail, deux outils pédagogiques portant sur le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement racial » ont fait l'objet d'une refonte et d'une mise à jour importante.

La brochure ainsi produite porte maintenant sur l'ensemble des motifs interdits de harcèlement, au sens des articles 10 et 10.1 de la Charte. On y a conservé des éléments essentiels à la démarche de lutte au harcèlement, soit une section consacrée aux fondements de l'implantation de politiques anti-harcèlement dans les milieux de travail et un guide pour leur élaboration.

- ***Mythes et réalités sur les peuples autochtones***

Publié en 2002 et diffusé d'abord en milieu scolaire, le livre *Mythes et réalités sur les peuples autochtones* a été accueilli dans les milieux visés comme un outil essentiel à la connaissance des droits des peuples autochtones et à une reconnaissance mutuelle. La qualité de cet ouvrage s'est par la suite imposée plus largement, notamment lorsque des médias d'information en ont fait connaître l'existence au grand public.

Pour répondre à la demande ainsi créée, une réédition était nécessaire : un tirage de 30 000 exemplaires additionnels a pu être fait grâce à la contribution du ministère des Affaires indiennes et du Nord (Canada) et du Secrétariat aux affaires autochtones du Québec.

La diffusion de l'ouvrage à d'autres milieux a ainsi été rendue possible, par exemple, auprès de toutes les municipalités du Québec, par envoi spécial du président de la Commission.

2.4 GROUPES DE TRAVAIL, COMITÉS ET TABLES DE CONCERTATION

En 2004-2005, les agents d'éducation ont amorcé ou poursuivi leur participation à des travaux menés en collaboration avec un ensemble d'organismes, tant communautaires que gouvernementaux. La liste qui suit n'est pas exhaustive.

- ***Groupe de travail sur l'éducation aux droits***

Mis sur pied à la suite du Séminaire sur l'éducation aux droits organisé en 2004 pour marquer la fin de la décennie sur l'éducation aux droits, ce groupe de travail réunit, outre la Commission, des représentants de la Ligue des droits et libertés, de la Fondation canadienne des droits de la personne, de Droits et Démocratie, du Service interculturel collégial, d'Amnistie internationale et du Centre québécois de formation pour les jeunes en matière de droits humains. L'objectif est de formuler une proposition de rencontres de formation adaptée aux besoins des différents intervenants dans le domaine des droits de la personne.

- ***Comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives en milieu scolaire***

Le comité, qui se réunit à quelques reprises durant l'année, a pour objectif de présenter la réforme des programmes éducatifs et d'inviter les ministères et organismes à intégrer cette approche dans leurs productions destinées au

[21] Le soutien en arts graphiques a été assuré par madame Marie-Denise Douyon, de la Direction des communications de la Commission.

milieu scolaire. Ce comité regroupe, aux côtés du ministère de l'Éducation, des représentants des ministères de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Culture et des Communications, de la Santé et des Services sociaux, de la Sécurité publique, du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, des Ressources naturelles et de la Faune, ainsi que du Secrétariat au loisir et au sport, de l'Office de la protection du consommateur, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, du Directeur général des élections du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec et de Revenu Québec.

- ***Comité aviseur en relations interethniques***

La Commission participe aux travaux d'un comité aviseur réunissant la Chaire en relations ethniques et le Centre d'études ethniques des universités montréalaises, qui poursuit une étude visant à vérifier la présence de la notion d'anti-racisme dans les programmes, activités et projets éducatifs en milieu scolaire.

- ***Groupe de travail sur le harcèlement psychologique***

Ce groupe de travail réunit des représentants de la Commission des normes du travail et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et vise le partage d'informations sur le nombre et la nature des plaintes reçues de part et d'autre.

- ***Groupe de travail sur les œuvres de la Maison Dauphine de Québec***

La Commission siège régulièrement à un comité mis sur pied par la Maison Dauphine et qui vise à prévenir la déviance, en plus d'offrir à l'organisme, deux fois l'an, des sessions de formation aux droits. La Maison Dauphine reçoit inconditionnellement les jeunes de la rue. Elle leur offre, avec la collaboration de spécialistes en la matière, un ensemble de services : remise en action auprès d'employeurs éventuels, école de rue conduisant à l'obtention d'un diplôme du secondaire, service juridique aidant les jeunes à faire valoir leurs droits, services aux jeunes parents, animation de rue et production artistique.

3. LES COMMUNICATIONS ET L'INFORMATION

3.1 LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

En 2004-2005, des journalistes et recherchistes de la presse écrite et électronique ont présenté près de 800 demandes à la Direction des communications. Ils voulaient solliciter une entrevue, s'enquérir d'une enquête ou d'une position de la Commission sur une question d'actualité, clarifier la portée d'un jugement, ou encore connaître les statistiques d'enquêtes sur un sujet donné. De plus, quelques dizaines d'interventions ont été sollicitées par les médias auprès des représentants de la Commission en régions.

Au 31 mars 2005, nous avions pu répertorier 303 articles de journaux – des quotidiens pour la plupart – qui ont directement traité des activités de la Commission ou y faisaient référence. À cela s'ajoutent 108 entrevues diffusées par les médias électroniques ou publiées dans les journaux.

Dix-neuf communiqués de presse ont été émis pendant l'année, qui traitaient notamment de l'attentat contre l'école Talmud Torah Unis, de la surveillance vidéo dans les lieux publics, du couvre-feu imposé aux jeunes dans une municipalité, d'activités tenues dans le cadre de la Rencontre Québécois-Autochones et du dépôt de mémoires devant les commissions parlementaires où la Commission était entendue.

De plus, la Direction des communications a participé, en collaboration avec les représentants de la Commission en régions, à l'organisation des six colloques où était discuté le Bilan sur les 25 ans de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle a assuré la préparation des dépliants annonçant les colloques et diffusé des communiqués de presse, en plus d'être présente, sur place, pour solliciter les médias locaux et répondre à leurs demandes. Ainsi, près d'une quarantaine d'entrevues ont été données pendant cette période et la publication d'une douzaine d'articles de journaux a été répertoriée sur le sujet.

3.2 LES SESSIONS D'INFORMATION ET L'INFORMATION « SPÉCIALISÉE »

Trente-huit sessions d'information, portant sur la Charte et sur les droits de la personne ont été tenues, auxquelles 979 personnes ont participé : 21 de ces sessions ont été données dans le cadre de cours de francisation ou à la demande d'organismes d'aide aux immigrants, et 12 auprès des jeunes dans des écoles. Les autres sessions, desti-

nées à des groupes communautaires, portaient sur le racisme, la discrimination dans le logement et les droits des jeunes. Mentionnons par ailleurs que l'une des sessions s'adressait à des huissiers et s'inscrivait dans le cadre d'une démarche suivie d'information, entreprise depuis l'an 2000 et menée en collaboration avec la Chambre des huissiers de justice du Québec.

Quatre kiosques d'information se sont ajoutés aux sessions :

- dans le cadre du *Mois de l'histoire des Noirs*;
- lors du colloque sur la mise en œuvre des droits des enfants, organisé par le Bureau international des droits de l'enfant;
- lors de la Journée mondiale du sida;
- lors d'une journée organisée par l'Hôpital Sainte-Anne-de-Bellevue, le kiosque de la Commission fournissant de l'information sur les abus envers les personnes âgées.

Ces kiosques ont permis de sensibiliser plus de 1 300 personnes aux droits de la personne et de la jeunesse, ainsi qu'aux services offerts par la Commission.

Plus de 750 demandes d'information dite « spécialisé » ont été traitées, par téléphone ou par courrier électronique dans une proportion à peu près égale. Ces demandes ont donné lieu à une démarche visant l'appropriation des dispositions de la Charte par les requérants, en regard de situations spécifiques rencontrées dans leur milieu. Dans la majorité des cas, ces demandes concernaient les droits en milieu de travail.

3.3 LE SITE WEB DE LA COMMISSION

Outre la mise à jour régulière du site, la révision de l'ensemble des textes des pages HTML a été complétée afin de rendre le site conforme aux normes internationales d'accessibilité W3C. Des travaux ont également été entrepris pour assurer le développement de nouveaux modules de formation en ligne.

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, la fréquentation du site s'est établie comme suit :

- 240 117 sessions;
- 258 983 ouvertures de fichiers PDF.

Il est à noter qu'il s'agit d'une augmentation substantielle par rapport à l'exercice précédent, alors que nous avions dénombré 163 919 accès au site (+ 46,4 % en 2004-2005) et 153 525 consultations de fichiers PDF (+ 40,7 % en 2004-2005).

3.4 LES PUBLICATIONS : RÉDACTION ET ÉDITION

La Direction des communications a assuré la conception, la rédaction, la révision et l'édition des documents suivants :

- *Rapport d'activités et de gestion 2003-2004* (rédaction et édition);
- *Exploitation des personnes âgées – Rapport sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans le Rapport « Vers un filet de protection resserré »* (rédaction, en collaboration, et édition);
- brochure sur *Le harcèlement discriminatoire au travail*, publiée en français et en anglais, et accompagnée d'une affiche (révision et édition);
- encart dans un cahier spécial du quotidien *Le Devoir*, à l'occasion de la Journée internationale des femmes 2005 (rédaction et pré-édition);
- six dépliants « Un bilan pour agir », pour la tenue des colloques régionaux portant sur le Bilan des 25 ans de la Charte;
- pour les fins de la tenue du colloque international des droits des enfants, réalisation d'illustrations originales, conception et édition du matériel promotionnel;
- pour les fins de la remise du *Prix Droits et Libertés*, réalisation d'une illustration originale, conception et édition du matériel promotionnel;
- *Documentation – Répertoire des services offerts et des documents disponibles* (mise à jour et édition).

La Direction a également assuré les travaux pour la réimpression des documents suivants :

- *Mythes et réalités sur les peuples autochtones* (en français et en anglais);
- *Moi aussi j'ai des droits*, brochure destinée aux jeunes faisant l'objet d'une prise en charge en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*;
- *Tu veux connaître tes droits – Appelle-nous !* – CD d'information en matière de protection des droits des jeunes;
- *Signaler, c'est déjà protéger* (en français et en anglais), brochure sur l'obligation de signalement des cas d'abus ou de mauvais traitements faits aux enfants, accompagnée d'une affiche portant sur les dispositions de l'article 38 de la Loi sur la protection de la jeunesse;
- *Guide anti-discrimination pour louer un logement*, dépliant;
- *Guide anti-discrimination pour louer un logement*, CD;
- *La Charte des droits et libertés de la personne* (en français et an anglais), édition conçue par la Commission pour répondre à des besoins pratiques, l'Éditeur officiel du Québec demeurant responsable de l'édition officielle de la Charte;
- *Vos droits et libertés selon la Charte des droits et libertés du Québec*, brochure de vulgarisation sur les dispositions de la Charte;
- Bilan sur les 25 ans de la Charte, volumes 1 (Bilan et recommandations) et 2 (Études);
- *L'exploitation des personnes âgées – Vers un filet de protection resserré* – Rapport de consultation et recommandations;
- *Vous soupçonnez qu'une personne âgée est victime d'exploitation ? Appelez-nous !* – dépliant d'information (en français et en anglais).

3.5 LA DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION

En 2004-2005, la Direction des communications a diffusé 114 963 documents, en réponse à 4 335 requêtes. Il s'agissait soit de soutenir les activités des directions et bureaux de la Commission, soit de répondre à des demandes du public et, en particulier, d'organisations qui deviennent souvent des multiplicateurs de l'information.

Il s'agit d'une hausse importante par rapport à 2003-2004, alors que nous avions diffusé 97 272 documents (+ 18,2 % en 2004-2005), en réponse à 4 004 requêtes (+ 8,3 % en 2004-2005). Cette hausse s'explique notamment par la grande visibilité donnée par le site Web de la Commission aux questions relatives aux droits de la personne et à la protection des droits de la jeunesse.

3.6 LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE, LES ARCHIVES ET LA GESTION DOCUMENTAIRE

La Bibliothèque a enregistré 1 258 consultations par les membres du personnel de la Commission. Ces consultations ont requis 881 « références » nécessitant des recherches documentaires ciblées, tout spécialement dans l'utilisation de sa collection unique en matière de droits de la personne et de protection de la jeunesse, l'analyse de la pertinence des informations et des conseils sur la citation des ouvrages. Il est à noter que l'utilisation d'Internet constitue un apport essentiel à l'enrichissement de la collection de la Bibliothèque.

Aux consultations par le personnel de la Commission, se sont ajoutées celles de 158 personnes de l'extérieur, leurs demandes générant également des références.

La Bibliothèque a répondu, en outre, à 1 024 demandes de consultation de banques de données (Registre informatique des entreprises du Québec [CIDREQ], SOQUIJ, plumitifs civil et criminel...).

Responsable de la gestion des archives, la bibliothécaire a répondu à 94 demandes d'accès aux dossiers archivés, en plus d'assurer, auprès des Archives nationales du Québec, des démarches en vue d'obtenir la reconnaissance des documents numérisés comme support de conservation des documents de la Commission, et en particulier des documents de la Direction des programmes d'accès à l'égalité.

4. LA COOPÉRATION, AU QUÉBEC ET À L'EXTÉRIEUR

4.1 LES LIENS INSTITUTIONNELS

- ***Les liens avec des organismes de droits de la personne***

La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP/CASHRA). À l'occasion de la conférence annuelle de l'Association en 2004, qui était placée sous le thème de *Day In, Day Out –The Everyday Work of Promoting and Protecting Human Rights in Canada / Jour après jour – Les exigences courantes du travail de promotion et de protection des droits de la personne au Canada*, trois communications spécifiques ont été présentées par des représentants des directions de la Recherche, du Contentieux et des Communications de la Commission. L'une portait sur le processus de consultation publique et sur les *Principes de Paris*, la seconde sur les *Développements récents en droits de la personne* et la troisième sur *Le recours aux technologies de l'information aux fins du fonctionnement interne et de la sensibilisation publique*. La direction de l'Éducation et de la coopération a par ailleurs continué de tenir une téléconférence mensuelle avec le réseau éducation aux droits créé dans le cadre des travaux de l'Association.

Sur le plan international, la Commission est membre de l'Association francophone des commissions nationales de promotion et de protection des droits de l'Homme. Le président de la Commission est vice-président de l'Association. En 2004-2005, deux réunions du conseil d'administration ont été tenues, à Genève et à Paris, et ont en outre mené à l'organisation du premier congrès de l'Association, à tenir à Montréal en septembre 2005.

- ***Les liens avec des organismes de protection des droits de la jeunesse***

La Commission est membre du Conseil canadien des organismes provinciaux de défense des droits des enfants et des jeunes. Le comité exécutif du Conseil, dont la vice-présidente de la Commission fait partie, a tenu deux réunions en 2004, l'une à Vancouver, la seconde à Montréal. Il y fut en outre décidé d'appuyer la création d'un réseau canadien de recherche sur le bien-être des enfants. Notons, entre autres, que le Conseil participe activement à l'élaboration d'un protocole sur les enfants réfugiés ou nés de parents réfugiés, et qu'il poursuit une étude sur les services dispensés aux jeunes placés en centre de réadaptation dans différentes provinces du Canada.

La vice-présidente de la Commission est également membre d'un comité d'experts des Nations Unies qui mène une consultation régionale nord-américaine dans le cadre de l'Étude du Secrétaire général de l'ONU sur la violence à l'égard des enfants. La consultation, qui vise à proposer des stratégies de prévention, est issue d'une collaboration entre les gouvernements canadien et américain, des organismes non gouvernementaux, des organisations de la société civile, des chercheurs en milieu universitaire, des institutions et des jeunes. Elle est coordonnée par un secrétariat régional établi à UNICEF Canada.

4.2 QUELQUES ACTIVITÉS DE COOPÉRATION

- ***Conférence internationale sur la Convention relative aux droits de l'enfant***[22]

La Commission a participé à l'organisation de la Conférence par le Bureau international des droits des enfants et tenue à Montréal du 18 au 20 novembre 2004. Étaient également partenaires dans l'organisation, le ministère de la Justice et le ministère des Affaires étrangères du Canada, Patrimoine Canada, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, ainsi que le ministère québécois des Relations internationales.

La vice-présidente de la Commission faisait partie du comité d'experts responsable de l'organisation de la Conférence et a présidé une session de travail sur « les droits de l'enfant et le système de justice », qui traitait de trois thèmes majeurs, soit la mise en œuvre de la *Convention relative aux droits de l'enfant* par le système judiciaire, la représentation des enfants par avocat et la justice des mineurs au Canada. De plus, la vice-présidente a prononcé, au nom de la Commission et du Conseil canadien des organismes provinciaux de défenses droits des enfants et des jeunes, une allocution portant sur Les institutions de défense des droits : une mesure de protection effective des droits des enfants et des jeunes.

[22] Le rapport de la Conférence a été publié aux Éditions Yvons Blais : JOYAL, Renée, NOËL, Jean-François et CHAPDELAINE FELICIATI, Clara, *Rapport final de la Conférence, Mise en œuvre des droits de l'enfant – Perspectives nationales et internationales*, 2005.

- ***Session de formation à Yaoundé***

Durant l'été 2004, se tenait à Yaoundé, au Cameroun, une session de formation de trois semaines offerte aux militants des droits de la personne des pays d'Afrique francophone. La Direction de l'éducation et de la coopération y a animé des ateliers portant sur l'éducation aux droits, en termes de contenu, de méthodologie et de pratique. Cette session était organisée par la Fédération internationale de l'action chrétienne pour l'abolition de la torture.

- ***Éducation aux droits et changement social***

Dans le cadre de la formation organisée par la Fondation canadienne des droits de la personne, la Direction de l'éducation et de la coopération a animé, en juin 2005, quatre ateliers pédagogiques sur les thèmes suivants : rôle de l'éducation aux droits dans le processus de changement social, principes et valeurs de la *Déclaration universelle des droits de l'homme* et présentation de la *Convention sur l'élimination de la discrimination raciale*.

- ***Une expérience de pairage***

En collaboration avec Droits et Démocratie, se poursuit, par le biais du *Forum de discussion Les 3D*, une expérience de pairage entre des étudiants d'universités canadiennes et le réseau d'anciens participants aux sessions organisées par la Commission et l'Institut international des droits de l'homme de Strasbourg, de 1994 à 2001.

4.3 COLLOQUES ET RENCONTRES

- ***Des colloques régionaux***

En octobre et novembre 2004, la Commission a organisé six colloques pour discuter du Bilan sur les 25 ans de la Charte. Ils ont été tenus à Gatineau, Rimouski, Trois-Rivières, Sept-Îles, Val-D'or et Sherbrooke.

Dans chaque région, les colloques ont réuni une cinquantaine de personnalités, d'observateurs et de militants des droits et libertés. Dans plusieurs régions, il s'agissait d'une première, qui a permis à la Commission de mieux comprendre les préoccupations régionales, ainsi que l'engagement et la détermination à poursuivre la lutte pour la reconnaissance réelle de certains droits dont l'exercice s'avère problématique. Concrètement, l'impact de ces rencontres est déjà perceptible par le nombre accru de demandes émanant des régions visitées.

Des comptes-rendus des colloques ont été envoyés à tous les participants et une évaluation de ces rencontres a été produite.

- ***Rencontre de la Commission avec des partenaires***

La Commission a initié un projet de rencontres auxquelles sont conviés des représentants de groupes et d'organismes. Une première rencontre a été tenue en février 2005, pour présenter le processus de traitement des plaintes et la représentation judiciaire par la Commission.

Une seconde rencontre, préparée au cours de l'exercice 2004-2005 et tenue en septembre 2005, s'adressait à des représentants d'organismes de promotion et de défense des personnes handicapées. Elle répondait à des demandes formulées par différents organismes qui participent soit aux sessions de formation offertes par la Commission, soit à des groupes de travail ou des tables de concertation. L'objectif de cette rencontre était double. D'une part, présenter les actions menées par la Commission, tant sous l'angle des enquêtes et de la représentation judiciaire qu'en matière de recherche, de formation, d'accompagnement et d'information, et d'autre part, connaître mieux les problématiques vécues par les personnes handicapées en regard des droits et libertés, pour ainsi améliorer les travaux en collaboration.

5. LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

5.1 LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS*

La Loi, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2001, vise les organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus dans le secteur municipal, dans les organismes du réseau de l'éducation, dans le réseau de la santé et des services sociaux et dans d'autres organismes comme les sociétés d'États, les institutions d'enseignement supérieur, ainsi que la Sûreté du Québec pour ses effectifs policiers.

La première obligation qui incombait aux organismes était de procéder à l'analyse de leurs effectifs, afin de déterminer le nombre de personnes faisant partie de chacun des groupes visés par la Loi[23] soit :

- les femmes;
- les Autochtones, c'est-à-dire les Indiens, les Inuit et les Métis du Canada;
- les membres des minorités visibles, c'est-à-dire les personnes qui sont membres d'une minorité en raison de leur race ou de la couleur de leur peau;
- les membres des minorités ethniques, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones et les personnes d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais.

Les organismes devaient transmettre à la Commission, après consultation de leur personnel ou de leurs représentants et dans le délai qui leur avait été imposé, un rapport comportant une analyse de la représentation de leurs effectifs, les exigences d'embauche pour chaque type d'emploi (i.e. formation, expérience, zone de recrutement), ainsi que les données sur la sous-représentation des membres des groupes visés[24].

Si la Commission constate qu'il y a sous-représentation, les organismes doivent, par la suite, franchir les étapes suivantes visant l'élaboration d'un programme :

- une analyse de leur système d'emploi, portant plus particulièrement sur leurs politiques et pratiques en matière de recrutement, de formation, de promotion, d'intégration professionnelle et d'évaluation du rendement;
- un choix des mesures pour éliminer les obstacles à l'emploi, soit des mesures de redressement temporaires, comme la nomination préférentielle à des emplois réguliers ou temporaires, soit des mesures d'égalité de chances comme, par exemple, la formulation neutre des titres d'emploi, l'affichage des postes à combler dans des lieux susceptibles de rejoindre les personnes appartenant aux groupes visés, ou encore l'adoption d'une politique d'intégration professionnelle.

Un avis d'implantation est alors accordé par la Commission. Cet avis constitue, pour les organismes, le point de départ pour la mise en œuvre, sur une période de trois ans, des mesures annoncées dans leur plan d'élaboration.

- ***L'état de la situation***

Au 31 mars 2005, 616 organismes étaient visés par la Loi.

Le tableau IV indique le nombre de dossiers qui ont été fermés depuis le début du programme, pour la plus grande part en raison de fusions municipales et des nouveaux regroupements d'organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Le tableau V fournit par ailleurs l'information sur les organismes qui, pour les mêmes raisons dans la majorité des cas, ont obtenu de la Commission un délai pour produire l'analyse de leurs effectifs ou élaborer leur programme.

Quant au tableau VI, il indique que la quasi-totalité des organismes ont produit leur analyse d'effectifs. Des 614 organismes ayant produit l'analyse de leurs effectifs, 225 ont reçu un avis d'élaboration leur permettant de procéder à l'analyse de leur système d'emploi et de concevoir leur programme d'accès à l'égalité. Par la suite, 40 organismes ont reçu un avis d'implantation de leur programme.

---

[23] Le 17 décembre 2004, le Projet de loi n° 56 – *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives* – a été sanctionné. Une modification apportée à l'article 1 de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* est à l'effet d'ajouter les personnes handicapées parmi les groupes susceptibles de bénéficier des programmes d'accès à l'égalité établis en vertu de cette loi. Cette disposition entrera en vigueur le 17 décembre 2005.

[24] Cette sous-représentation est établie à partir de banques de données indiquant la disponibilité des membres des groupes visés compétents, aptes à occuper ou à acquérir la compétence pour occuper les emplois où ils sont sous-représentés.

TABLEAU IV • ORGANISMES ASSUJETTIS À LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DOSSIERS FERMÉS AU 31 MARS 2005	
CATÉGORIES	**NOMBRE**
Éducation	
Collèges privés	1
Institutions d'enseignements privées / Primaire / Secondaire	1
Municipalités	**39**
Santé et services sociaux	
Centres de santé	1
Centres de réadaptation	2
Centres hospitaliers	7
Centres jeunesse	2
CLSC	5
CLSC – CHLSD	6
Sociétés de transport	2
TOTAL	**66**

TABLEAU V • ORGANISMES ASSUJETTIS À LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ ANALYSE DES EFFECTIFS ET ÉLABORATION D'UN PROGRAMME – PROLONGATION DE DÉLAIS		
CATÉGORIES	**Analyse des effectifs**	**Élaboration de programme**
Éducation		
Cégeps	3	53
Collèges privés	1	3
Commmissions scolaires	7	51
Institutions d'enseignements privées / Primaire / Secondaire	8	17
Universités	13	4
Municipalités	32	14
Santé et services sociaux		
Centres de santé	8	–
Centres de réadaptation	16	–
Centres hospitaliers	28	–
Centres jeunesse	8	–
CLSC	34	–
CLSC – CHLSD	73	–
Régies régionales	3	–
Sociétés d'État	7	5
Sociétés de transport	4	–
TOTAL	**245**	**147**

TABLEAU VI • **ORGANISMES ASSUJETTIS À LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ**
ÉTAT DE LA SITUATION, AU 31 MARS 2005, POUR LES ORGANISMES AYANT PRODUIT L'ANALYSE DE LEURS EFFECTIFS*

CATÉGORIES	Rapports d'analyse des effectifs			Avis d'élaboration émis	Rapport d'élaboration		Avis d'implantation émis
	TOTAL	Reçus	À venir		Reçus	À venir	
Éducation							
Cégeps	48	48	-	48	35	13	13
Collèges privés	6	6	-	6	6	-	1
Commmissions scolaires	70	70	-	70	47	-	1
Universités	19	19	-	14	3	11	2
Institutions d'enseignements privées / Primaire / Secondaire	32	32	-	32	23	9	10
Municipalités	43	42	1	32	13	19	5
Santé et services sociaux							
Centres de santé	13	12	1	-	-	-	-
Centres de réadaptation	36	36	-	-	-	-	-
Centres hospitaliers	87	87	-	-	-	-	-
Centres jeunesse	15	15	-	-	-	-	-
CLSC	74	74	-	-	-	-	-
CLSC - CHLSD	131	131	-	-	-	-	-
Régies régionales	12	12	-	-	-	-	-
Sociétés d'État	23	23	-	19	8	11	3
Sociétés de transport	6	6	-	4	-	4	-
Sûreté du Québec	1	1	-	1	-	1	-
TOTAL	616	614	2	226	135	91	40

* Aux termes de la *Loi sur l'accès à l'égalite en emploi dans des organismes publics*, la Commission doit rendre publique, tous les trois, la liste des organismes qui y sont assujettis, en indiquant l'état de leur situation en matière d'égalité en emploi. Le rapport portant sur la periode 2001-2004 sera publiée en 2005.

- ***Collaborations développées pour faciliter la mise en œuvre de la Loi***

La Direction des programmes d'accès à l'égalité participe aux travaux du Comité de support aux employeurs, formé de personnes représentant le ministère de l'Éducation, de la Fédération des commissions scolaires francophones et anglophones, ainsi que de la Fédération des cégeps. L'objectif : faciliter la réalisation de l'analyse du système d'emploi et l'élaboration de programmes dans leurs réseaux respectifs.

Par ailleurs, en 2004-2005, des sessions de formation et d'information ont été données, dont :

- cinq sessions de formation élaborées en collaboration avec le ministère de l'Éducation et réunissant, à Montréal et à Québec, des personnes représentant les commissions scolaires et les cégeps du réseau public, et une session offerte à Montréal au réseau des commissions scolaires anglophones et à laquelle une soixantaine de personnes ont pris part;
- une session d'information donnée, à Rivière-du-Loup, à des personnes représentant dix municipalités assujetties à la Loi;
- une session d'information donnée au service conseil en relations interculturelles du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

5.2 LES PROGRAMMES ÉLABORÉS EN VERTU DU PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

Mis en œuvre en avril 1989 par décision du Conseil des ministres, le Programme d'obligation contractuelle impose aux entreprises qui emploient 100 personnes ou plus de mettre en place un programme d'accès à l'égalité lorsqu'elles obtiennent du gouvernement un contrat ou une subvention de 100 000 $ et plus.

Ces entreprises sont alors tenues d'assurer graduellement, au sein de leurs effectifs, une représentation équitable des groupes cibles désignés par le gouvernement, soit les femmes, les minorités visibles et les Autochtones. De plus, elles doivent éliminer les règles et pratiques de gestion des ressources humaines qui peuvent avoir des effets discriminatoires.

C'est à la Commission que le gouvernement a confié le mandat d'évaluer la performance des entreprises quant au respect des engagements contractés, et de lui en faire rapport.

- ***La situation, depuis le début du programme***

Depuis 1989, 286 entreprises se sont engagées au Programme et, selon les renseignements transmis à la Commission par le gouvernement, 232 d'entre elles ont obtenu un contrat ou une subvention de plus de 100 000 $ et ont été soumises à l'obligation de mettre en place un programme conforme à la Charte. Ces entreprises comptent à leur emploi près de 170 000 employés. Le tableau VII en indique la répartition selon leurs effectifs globaux.

De ce nombre, 14 entreprises ne se sont pas conformées à leur engagement et font l'objet d'une sanction gouvernementale : elles ne peuvent solliciter un contrat ou une subvention tant qu'elles n'auront pas respecté les termes de leur engagement initial. D'autre part, depuis le début du programme, 44 dossiers ont été fermés par le Secrétariat du Conseil du trésor, pour diverses raisons : fermetures, fusions, faillites, etc.

TABLEAU VII • **ENTREPRISES ASSUJETTIES AU PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE RÉPARTITION SELON LEURS EFFECTIFS GLOBAUX**

Entreprises (n)	Employés (n)	
	De	à
7	5 000	15 000
18	1 000	5 000
29	500	1 000
174	100	500
9		moins de cent
TOTAL **237**		

- ***L'activité, du 1er avril 2004 au 31 mars 2005***

Au 31 mars 2005, 172 entreprises étaient soumises à l'obligation d'implanter un programme d'accès à l'égalité.

La Direction des programmes d'accès à l'égalité assure le suivi de ces programmes et, en outre, elle doit évaluer les rapports soumis à la Commission par les entreprises. Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, la Commission a reçu 26 rapports. Pendant cette période, 83 entreprises ont reçu un rapport d'analyse de la Commission.

5.3 LE DÉVELOPPEMENT D'OUTILS INFORMATIQUES

La Direction des programmes d'accès à l'égalité assure le suivi d'un nombre important de dossiers d'organismes et d'entreprises assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité et au Programme d'obligation contractuelle : au total, 788 dossiers actifs au 31 mars 2005.

Le traitement de ces dossiers nécessite une somme considérable d'opérations, en particulier dans le cas de la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité, quant au traitement des différents rapports requis qui doivent être produits dans les délais imposés aux organismes par la Commission.

Par souci d'efficacité, la Direction s'est donc dotée, en 2004-2005, d'outils informatiques performants pour s'acquitter de ses responsabilités :

- la création d'un logiciel nommé « Chemise de liaison informatique avec le client » [CLIC], où sont maintenant logés plus de 12 000 documents reliés aux dossiers des programmes élaborés en vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité;
- un outil informatique « d'arborescence de vérification » permettant l'examen des rapports d'effectifs produits par les organismes assujettis à la Loi;
- un outil informatique « d'arborescence de décisions » permettant, à partir des banques de données pertinentes, d'établir la sous-représentation des groupes cibles dans les organismes, par types d'emplois et par zones géographiques;
- l'établissement d'une adresse Internet sécurisée visant, d'une part, l'échange d'informations et de rapports entre les organismes et la Commission sans délais indus et, d'autre part, l'utilisation de formulaires en ligne pour l'élaboration des rapports requis.

La plupart des rapports soumis dans le cadre de l'élaboration d'un programme d'accès à l'égalité comptent quelques centaines de pages, et ils doivent être conservés par la Commission. L'utilisation des nouveaux outils informatiques permet en outre à la Direction des programmes d'accès à l'égalité de réduire de façon tangible la masse de documents qui n'étaient auparavant disponibles que sur support papier : tous les dossiers des organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité sont maintenant conservés dans le CLIC, tandis que les dossiers des organismes assujettis au Programme d'obligation contractuelle sont informatisés ou archivés sur support papier.

6. LES ENQUÊTES

6.1 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS, D'ENQUÊTES OU D'INTERVENTIONS

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, la Commission a répondu à 35 548 demandes, soit une diminution de 15,2% par rapport à l'exercice précédent. Les demandes ont été reçues par téléphone dans une proportion de 93 %, en entrevue (4 %) et par courrier (3 %).

En consultant le tableau VIII, on constatera que 22 481 de ces demandes avaient une portée générale ou n'étaient pas de la compétence de la Commission. Les requérants ont été dirigés, le cas échéant, vers la ressource adéquate : Commission des normes du travail, Régie du logement, Office de la protection du consommateur, Protecteur du citoyen, Protecteur des usagers, CLSC, etc.

Il s'agit là d'une importante diminution en regard de 2003-2004 (- 18,6 %), nous permettant de croire, notamment, que les personnes qui s'adressent à la Commission sont, dans une plus large proportion, mieux au fait des recours existants.

6.2 LES ENQUÊTES MENÉES EN VERTU DE LA *CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE* : LES FAITS SAILLANTS

TABLEAU VIII • DEMANDES REÇUES

	2004-2005		2003-2004	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Secteur droits de la personne	10 549	*29,7*	11 655	27,8
Secteur droits de la jeunesse	2 518	*7,1*	2 635	6,3
Demandes à portée générale	22 481	*63,2*	27 623	65,9
TOTAL	35 548	*100 %*	41 913	100 %

6.2.1 Examen de la recevabilité des plaintes : les résultats

Des 10 549 demandes reçues entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 1 635 ont fait l'objet d'un examen de recevabilité.

Les autres demandes ne comportaient pas, à la face même des faits qui étaient soumis, au moins un des éléments nécessaires à les rendre recevables, soit l'atteinte à un droit protégé par la Charte, un lien entre cette atteinte et l'un des motifs de discrimination énumérés à l'article 10, ou encore une situation d'exploitation prévue à l'article 48.

L'analyse des 1 635 demandes retenues pour l'examen de la recevabilité a produit les résultats suivants :

- le litige soumis a été solutionné par les parties dans 3 % des cas à cette étape préliminaire;

- dans 12 % des cas, un avis explicatif de refus a été adressé à la personne qui avait fait appel à la Commission indiquant que sa demande ne relevait pas de sa compétence d'enquête;
- dans 48 % des cas, la demande pouvait donner lieu à l'ouverture d'une enquête, sur dépôt d'une plainte écrite, comme le requiert l'article 74 de la Charte.

Les autres cas n'ont pas connu de suites, soit à cause de l'abandon de sa démarche par le plaignnant ou de l'impossibilité pour la Commission de le rejoindre.

6.2.2 Les dossiers traités

Sur production d'une plainte écrite, 817 nouveaux dossiers d'enquête ont été ouverts entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005. Ils s'ajoutaient aux 1 476 dossiers toujours actifs au 31 mars 2004. Les enquêtes à entreprendre ou à compléter totalisaient donc 2 293 dossiers. En cours d'exercice, 730 dossiers ont été fermés.

Notons que parmi les dossiers ouverts, 12 l'ont été à l'initiative de la Commission, principalement dans des cas d'exploitation de personnes âgées.

6.2.3 Les dossiers ouverts

TABLEAU IX • DOSSIERS TRAITÉS - RÉPARTITION PAR RÉGIONS

	Montréal - Longueuil - Saint-Jérôme	Québec et régions	TOTAL
Dossiers actifs au 31 mars 2004	958	461	**1 419**
Dossiers ouverts en 2004-2005	554	263	**817**
Dossiers fermés en 2004-2005	476	254	**730**
Dossiers actifs au 31 mars 2005	1 036	470	**1 506**

Les tableaux X à XII qui suivent présentent la répartition des dossiers ouverts, selon les motifs et les secteurs d'activité. Quant au tableau XIII, il donne la répartition des dossiers ouverts selon les mis en cause.

TABLEAU X • DOSSIERS OUVERTS EN 2004-2005
RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉ *

SECTEURS / MOTIFS	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL	% *2004-2005*	% 2003-2004
Race / couleur, origine ethnique ou nationale	98	37	42	28	–	**205**	*25,0*	21,1
Handicap	128	16	33	9	–	**186**	*22,8*	23,4
Âge	73	34	16	–	–	**123**	*15,1*	11,2
Sexe	55	2	5	2	–	**64**	*7,8*	9,7
Antécédents judiciaires	35	–	12	–	–	**47**	*5,8*	5,0
Exploitation	–	–	1	–	41	**42**	*5,1*	7,7
État civil	18	17	4	–	–	**39**	*4,8*	5,1
Condition sociale	6	17	5	3	–	**31**	*3,8*	5,5
Religion	17	1	8	–	–	**26**	*3,2*	1,8
Orientation sexuelle	14	3	4	4	–	**25**	*3,1*	2,7
Grossesse	15	1	1	–	–	**17**	*2,1*	4,0
Langue	5	–	2	–	–	**7**	*0,9*	2,1
Convictions politiques	3	–	1	1	–	**5**	*0,6*	0,7
TOTAL	**467**	**128**	**134**	**47**	**41**	**817**		
% 2004-2005	*57,2*	*15,7*	*16,4*	*5,8*	*5,0*		*100 %*	
% 2003-2004	61,1	11,3	15,5	4,7	7,4	**867**		100 %

* Les données de ce tableau incluent les cas de harcèlement, qui sont détaillés dans le tableau XI.

TABLEAU XI • DOSSIERS DE HARCÈLEMENT
RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

SECTEURS / MOTIFS	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	TOTAL	% 2004-2005	% 2003-2004
Sexe	31	–	2	–	**33**	*41,8*	46,0
Race / couleur , origine ethnique ou nationale	6	7	6	–	**19**	*24,0*	25,2
Âge	8	2	–	–	**10**	*12,7*	8,0
Handicap	1	4	1	1	**7**	*8,9*	6,9
Orientation sexuelle	3	2	–	1	**6**	*7,6*	6,9
Religion	2	1	1	–	**4**	*5,1*	2,3
TOTAL	**51**	**16**	**10**	**2**	**79**		
% 2004-2005	*64,6*	*20,3*	*12,7*	*2,5*		*100 %*	
% 2003-2004	86,2	8,0	2,3	3,4	**87**		95,3 %*

*Des dossiers de harcèlement fondés sur des motifs non invoqués en 2004-2005 avaient été ouverts en 2003-2004, ce qui explique ce pourcentage.

TABLEAU XII • DISCRIMINATION ET HARCÈLEMENT AU TRAVAIL
RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SOUS-SECTEURS D'ACTIVITÉ

SOUS-SECTEURS / MOTIFS	Embauche	Congédiement	Mise à pied	Condition de travail	Équité salariale	Autres	TOTAL	% 2004-2005	% 2003-2004
Handicap	26	64	1	18	–	19	**128**	*27,4*	27,0
Race / couleur, origine ethnique ou nationale	15	40	2	19	–	22	**98**	*21,0*	18,0
Âge	15	28	5	10	–	15	**73**	*15,6*	13,2
Sexe	4	23	–	21	1	6	**55**	*11,8*	13,2
Antécédents judiciaires	11	18	–	2	–	4	**35**	*7,5*	7,9
État civil	1	11	1	4	–	1	**18**	*3,9*	5,7
Grossesse	3	7	–	23	–	2	**15**	*3,2*	5,8
Orientation sexuelle	–	7	–	7	–	–	**14**	*3,0*	2,8
Religion	1	6	–	–	–	2	**9**	*1,4*	1,9
Condition seciale	2	2	–	–	–	2	**6**	*1,3*	2,6
Langue	1	4	–	–	–	–	**5**	*1,1*	1,7
Convictions politiques	–	1	–	1	–	1	**3**	*0,6*	–
TOTAL	**81**	**214**	**9**	**89**	**1**	**73**	**467**		
% 2004-2005	*17,3*	*45,8*	*1,9*	*19,1*	*0,2*	*15,6*	–	*100 %*	
% 2003-2004	16,2	50,2	0,8	17,7	–	15,1	**530**	–	100 %

TABLEAU XIII • DOSSIER OUVERTS RÉPARTITION SELON LES MIS EN CAUSE				
MIS EN CAUSE	**SOUS-TOTAL**	**TOTAL**	**% 2004-2005**	**% 2003-2004**
ADMINISTRATION PUBLIQUE		**244**	***29,9***	**31,5**
- santé et services sociaux	97		*(39,8)*	(37,5)
- institutions d'enseignement	57		*(23,3)*	(26,0)
- autres	90		*(36,9)*	(36,5)
SERVICES		**135**	**16,5**	**16,9**
- aux entreprises	58		*(42,9)*	(38,7)
- de divertissement / loisirs / culture	15		*(11,1)*	(12,1)
- financiers / assurances / immobilier	12		*(8,9)*	(14,2)
- de transport	26		*(19,3)*	(24,3)
- d'utilité publique	2		*(1,5)*	(0,6)
- personnels et domestiques	13		*(9,6)*	(4,1)
- de communications	9		*(6,7)*	(6,8)
IMMOBILIER (LOGEMENT)		**123**	***15,1***	**10,1**
COMMERCE		**92**	***11,3***	**8,5**
- de détail	75		*(81,5)*	(90,7)
- en gros	17		*(18,5)*	(9,3)
INDUSTRIES		**83**	***10,2***	**14,9**
PARTICULIERS		**60**	***7,3***	**8,5**
RESTAURATION ET HÉBERGEMENT		**38**	***4,7***	**5,4**
SERVICE DE POLICE		**17**	***2,2***	**2,0**
ORGANISATIONS DIVERSES		**12**	***1,5***	**0,9**
AGRICULTURE, FORÊTS, MINES		**3**	***0,4***	**0,6**
AUTRES		**10**	***1,2***	**0,7**
TOTAL		**817**	***100 %***	

6.2.4 Dossiers fermés : les résultats

Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 742 dossiers ont été fermés à l'étape de l'enquête. Comme le montre le tableau XIV, de ces 742 dossiers :

- 394 (53,1 %) ont fait l'objet de décisions de fermeture par le comité des plaintes. Le tableau XV en fournit le détail;
- 170 (22,9 %) ont été fermés après règlement du litige entre les parties (v. tableau XVI). Dans la grande majorité des cas (112, soit 65,9 %), le règlement prévoyait le versement d'une indemnité (v. tableau XVI);
- 123 (16,6 %) ont fait l'objet d'un désistement par les personnes qui avaient porté plainte;

TABLEAU XIV • RÉSULTATS OBTENUS				
	2004-2005		**2003-2004**	
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**
Décision de fermeture *	**394**	*53,1*	**418**	47,5
Règlements **	**170**	*22,9*	**195**	22,2
Désistements	**123**	*16,6*	**221**	25,1
Émission de propositions de mesures de redressement ***	**55**	*7,4*	**46**	5,2
TOTAL	**742**	***100 %***	**880**	**100 %**

* Voir tableau XV.
** Voir tableau XVI.
*** Voir tableau XX.

TABLEAU XV • DOSSIERS FERMÉS PAR DÉCISION DU COMITÉ DES PLAINTES RÉPARTITION SELON LES MOTIFS DE FERMETURE

SECTEURS / MOTIFS DE FERMETURE	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL	% 2004-2005	% 2003-2004
Preuve insuffisante / Non-opportunité de saisir le Tribunal des droits de la personne	139	16	35	11	14	**215**	*54,6*	62,0
Inutilité de poursuivre la recherche de preuve	75	30	30	2	10	**147**	*37,3*	32,1
Double recours et article 77 de la Charte	17	2	1	–	–	**20**	*5,1*	3,6
Cas ne relevant pas de la Charte ou de la compétence législative du Québec	6	2	4	–	–	**12**	*3,0*	2,4
TOTAL	**237**	**50**	**70**	**13**	**24**	**394**		
% 2004-2005	*60,2*	*12,7*	*17,8*	*3,3*	*6,1*		*100 %*	
% 2003-2004	63,4	13,2	16,0	1,4	6,0	**418**		100 %

TABLEAU XVI • DOSSIERS FERMÉS APRÈS RÈGLEMENT RÉPARTITION SELON LES MODES DE RÈGLEMENTS

SECTEURS / MODES DE RÈGLEMENT	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL	% 2004-2005	% 2003-2004
Compensation monétaire	84	9	5	4	10	**112**	*65,9*	59,0
Entente entre les parties	16	1	4	2	4	**27**	*15,9*	16,9
Accomplissement d'un acte	12	3	4	1	3	**23**	*13,5*	16,9
Règlement devant autre instance	4	–	–	–	–	**4**	*2,4*	2,1
Plaignant satisfait des démarches	3	–	–	–	–	**3**	*1,8*	3,6
Cessation de l'acte reproché	–	–	–	–	1	**1**	*0,6*	1,5
TOTAL	**119**	**13**	**13**	**7**	**18**	**170**		
% 2004-2005	*70,0*	*7,6*	*7,6*	*4,1*	*10,6*		*100 %*	
% 2003-2004	72,3	8,7	5,1	6,2	7,7	**195**		100 %

6.3 INTERVENTIONS ET ENQUÊTES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE* : LES FAITS SAILLANTS

6.3.1 Les demandes d'intervention reçues

Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, la Commission a reçu 2 518 demandes requérant, en outre, de l'information sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de *la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Certaines demandes ont mené à une référence vers une autre ressource du réseau jeunesse, tandis que d'autres appelaient une assistance plus personnalisée pour conseiller un jeune ou un parent dans une démarche le concernant.

De ces 2 518 demandes, 335 pouvaient constituer des requêtes d'intervention et ont fait l'objet d'un examen de recevabilité.

Les tableaux XVII, XVIII et XIX en indiquent la provenance par régions, ainsi que leur répartition selon les requérants et les principaux motifs d'insatisfaction exprimés.

TABLEAU XVII • DEMANDES D'INTERVENTION RÉPARTITION PAR RÉGIONS			
	Nombre	*% 2004-2005*	% 2003-2004
Bureaux de Québec et régionaux			
Rimouski	12	*3,6*	1,5
Chicoutimi	2	*0,6*	0,6
Québec	13	*3,9*	5,0
Trois-Rivières	20	*6,0*	8,7
Sept-Îles	13	*3,9*	5,0
Sherbrooke	22	*6,6*	5,6
Gatineau	27	*8,1*	4,7
Val-d'or	86	*25,7*	21,2
Sous-total	**195**	***58,2***	**52,3**
Région de Montréal			
Montréal	55	*16,4*	23,7
Saint-Jérôme	62	*18,5*	14,0
Longueuil	23	*6,9*	10,0
Sous-total	**140**	***41,8***	**47,7**
TOTAL	**335**	***100 %***	**100 %**

TABLEAU XVIII • REQUÉRANTS À L'ORIGINE DES DEMANDES D'INTERVENTION ADRESSÉES À LA COMMISSION			
REQUÉRANTS	**Nombre**	*% 2004-2005*	% 2003-2004
Parents	163	*47,9*	50.0
Enfants	90	*26.5*	18.9
Autres	26	*7,6*	7,1
Familles - Voisins	23	*6.8*	7.2
Avocats des enfants	13	*3,8*	5.9
Autres avocats et juges	13	*3,8*	3,0
Famille d'accueil	9	*2,6*	3.8
Intervenants des centres jeunesse	3	*0,9*	1,2
Milieu scolaire	3	*0,9*	0,6
Initiative de la Commission	2	*0,6*	2,4
TOTAL	**340 ***	***100 %***	**100 %**

* La différence entre les totaux des tableaux XVII et XVIII s'explique par le fait que plusieurs personnes peuvent être à l'origine d'une même demande

TABLEAU XIX • DEMANDES D'INTERVENTION REÇUES
RÉPARTITION SELON LES SITUATIONS OÙ S'EXPRIMENT LES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION*

SITUATIONS	Nombre	% 2004-2005	% 2003-2004
Qualité des services de prise en charge	117	34,9	41,1
Qualité des services dans les ressources d'hébergement	75	22,4	13,4
Décision du directeur de la protection de la jeunesse	32	9,6	11,0
Adéquation du lieu d'hébergement	30	9,0	9,6
Droit de communiquer	26	7,8	6,8
Qualité de l'évaluation	22	6,6	4,5
Délai ou absence de services	13	3,9	5,1
Autres motifs	20	6,0	8,5
TOTAL	**335**	**100 %**	**100 %**

* Dans une majorité d'enquêtes, plus d'un droit est associé à la demande. Ces enquêtes visent des situations diverses : plans d'intervention, délais d'assignation, nature et fréquence des services sociaux, droit de communiquer en famille d'accueil, transferts d'une famille d'accueil à une autre, adéquation des services d'éducation...

6.3.2 Les enquêtes autorisées

En vertu de l'article 23.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, la décision de tenir une enquête est prise par le président de la Commission ou par toute autre personne qu'il désigne parmi les membres ou le personnel de l'organisme. Une nouvelle procédure mise en vigueur en janvier 2001 a devolu cette responsabilité aux enquêteurs.

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, 140 nouvelles enquêtes ont été autorisées. Pendant la même période, 185 dossiers ont été fermés par les comités des enquêtes. Au 31 mars 2005, il y avait 267 dossiers actifs.

6.3.3 Les dossiers étudiés par les comités des enquêtes et les conclusions d'enquêtes

Siégeant en comités des enquêtes, comme le prévoit l'article 23.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, les membres de la Commission ont étudié, en 2004-2005, 218 situations distinctes d'enfants ou de groupes d'enfants. Notons que l'étude d'un dossier peut à l'occasion nécessiter son examen à plus d'une séance des comités des enquêtes, notamment lorsqu'il est utile ou nécessaire pour les membres de la Commission d'obtenir des informations additionnelles afin de conclure.

En 2004-2005, les comités des enquêtes ont émis des conclusions dans 173 cas. Dans 76 cas (43,9 %), la conclusion était à l'effet qu'il y avait eu lésion de droits. Les comités ont par ailleurs conclu, dans 49 cas (28,3 %), que les droits de l'enfant avait été respectés. Dans 48 cas (27,7 %), les comités ne se sont pas prononcés.

Sur les 185 dossiers fermés en 2004-2005, 46 l'ont été après que la situation eut été corrigée en cours d'enquête, soit dans une proportion de 24,9 %. C'est donc dire que, dans le quart des dossiers étudiés, la situation avait été corrigée par les personnes, organismes ou établissements auxquels une lésion de droits était imputée, sans qu'il soit nécessaire de poursuivre l'enquête plus avant. Dans 31 cas (16,8 %), la situation avait été corrigée après recommandation de la Commission, alors que 16 autres dossiers (8,6 %) ont été fermés par suite d'un constat de correction de la situation. Dans 43 cas, les comités des enquêtes ont constaté que les droits avaient été respectés (23,2%). Les 49 autres dossiers ont été fermés pour des raisons diverses.

Par ailleurs, les comités des enquêtes ont traité 50 dossiers pour lesquels une conclusion et des recommandations avaient été préalablement déterminées, afin de s'assurer que les correctifs demandés avaient effectivement été apportés.

7. L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION[25]

7.1 ACTIONS ET PROCÉDURES

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, des propositions de mesures de redressement, comportant mandat de poursuivre, ont été émises dans 57 cas relevant de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Aucune demande n'a été déposée en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

TABLEAU XX – DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE MESURES DE REDRESSEMENT RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

SECTEURS / MOTIFS	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL 2004-2005	TOTAL 2003-2004
Discrimination							
Handicap	3	-	5	1	-	*9*	11
Âge	4	-	1	-	-	*5*	5
Âge et état civil	-	3	1	-	-	*4*	1
État civil	3	-	1	-	-	*4*	4
Origine ethnique ou nationale	1	1	-	-	1	*3*	-
Race/couleur	1	-	1	1	-	*3*	-
Race/couleur et origine ethnique ou nationale	-	1	-	2	-	*3*	4
Sexe	2	-	-	1	-	*3*	2
Âge et handicap	2	-	-	-	-	*2*	-
Condition sociale	-	2	-	-	-	*2*	1
Langue	1	-	1	-	-	*2*	-
Âge et sexe	1	-	-	-	-	*1*	-
Antécédents judiciaires	1	-	-	-	-	*1*	1
Religion	-	-	-	-	-	-	1
État civil, âge, condition sociale, origine ethnique	-	-	-	-	-	-	1
État civil et âge	-	-	-	-	-	-	1
État civil, grossesse, sexe	-	-	-	-	-	-	1
Condition sociale et état civil	1	-	-	-	-	*1*	-
Condition sociale et race / couleur	-	1	-	-	-	*1*	-
État civil et grossesse	-	1	-	-	-	*1*	-
Langue et origine ethnique ou nationale	-	-	1	-	-	*1*	-
Orientation sexuelle	-	-	1	-	-	*1*	-
Représailles	1	-	-	-	-	*1*	-
Harcèlement							
Sexe	2	-	1		-	*3*	5
Orientation sexuelle	1	-	-	-	1	*2*	-
Âge et handicap	1	-	-	-	-	*1*	-
Âge et sexe	1	-	-	-	-	*1*	-
Handicap	1	-	-	-	-	*1*	-
Race/couleur	1	-	-	-	-	*1*	-
Exploitation (âge)	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	**28**	**9**	**13**	**5**	**2**	*57*	**40**

[25] On trouve, en annexe, la liste des dossiers sur lesquels portait l'activité judiciaire de la Commission en 2004-2005.

Pendant cette période, 24 nouvelles actions ont été intentées, en vertu de la Charte, devant la Tribunal des droits de la personne.

Outre le suivi donné aux propositions de mesures de redressement et aux mandats de poursuivre afférents, la Direction du contentieux a représenté la Commission dans les causes où elle est intimée, notamment lorsque sa compétence d'enquête était remise en cause. La Direction a également eu à plaider plusieurs requêtes incidentes portant sur des questions de procédure ou de preuve.

TABLEAU XXI • ACTIONS INTENTÉES EN 2004-2005
RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

SECTEURS / MOTIFS	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL 2004 2005	Règlements	Jugements	TOTAL 2003 2004
Discrimination									
Handicap	1	-	4	2	-	*7*	2	-	7
Âge	2	1	-	-	-	*3*	1	-	1
Sexe	2	-	-	1	-	*3*	-	-	2
Grossesse	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Âge et état civil	-	1	1	-	-	*2*	1	-	1
Antécédents judiciaires	2	-	-	-	-	*2*	1	-	-
État civil	-	-	2	-	-	*2*	1	-	1
Condition sociale	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Âge, condition sociale, état civil origine ethnique ou nationale	-	1	-	-	-	*1*	1	-	-
Âge, race/couleur et origine ethnique ou nationale	-	1	-	-	-	*1*	-	1	-
Langue et origine ethnique ou nationale	-	-	1	-	-	*1*	-	-	2
Condition sociale et origine ethnique ou nationale	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Race/couleur et origine ethnique ou nationale	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Orientation sexuelle	-	-	1	-	-	*1*	-	-	2
Religion	-	-	1	-	-	*1*	-	-	-
Religion et origine ethnique ou nationale	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Harcèlement									
Sexe	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Orientation sexuelle	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Exploitation (âge)	-	-	-	-	-	-	-	-	3
TOTAL	**7**	**4**	**10**	**3**	**-**	***24***	**7**	**1**	**34**

7.2 LES RÈGLEMENTS HORS COUR

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, 31 règlements ont été négociés par les avocats de la Direction du contentieux, dont 16 après qu'une action en justice ait été intentée. Les 15 autres ont été obtenus, avant action, en réponse aux propositions de mesures de redressement adressées aux parties.

TABLEAU XXII • RÈGLEMENTS INTERVENUS EN 2004-2005
RÉPARTITION SELON LES MOTIFS ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

SECTEURS / MOTIFS	Travail	Logement	Acte juridique biens et services	Accès transports et lieux publics	Autres	TOTAL 2004 2005	Règlements avant action	Règlements après action	TOTAL 2003 2004
Discrimination									
État civil	1	-	3	-	-	*4*	2	2	2
Handicap	2	-	2	-	-	*4*	1	3	6
Âge	-	2	-	-	-	*2*	-	2	-
Antécédents judiciaires	2	-	-	-	-	*2*	1	1	-
Condition sociale	-	2	-	-	-	*2*	2	-	3
Orientation sexuelle	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Sexe	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Religion	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Grossesse	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Condition sociale et race/couleur	-	1	1	-	-	*2*	1	1	-
Origine ethnique ou nationale	-	1	1	-	-	*2*	1	1	2
Âge et état civil	-	1	-	-	-	*1*	-	1	-
Handicap et état civil	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Âge et handicap	1	-	-	-	-	*1*	1	-	-
Âge et sexe	1	-	-	-	-	*1*	1	-	3
Âge, sexe et état civil	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Condition sociale et origine ethnique ou nationale	-	1	-	-	-	*1*	-	1	-
Race /couleur et origine ethnique ou nationale	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Langue et origine ethnique ou nationale	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Grossesse, état civil et sexe	-	-	1	-	-	*1*	1	-	-
Âge, condition sociale, état civil et origine ethnique ou nationale	-	1	-	-	-	*1*	-	1	-
Exploitation									
Âge	-	-	1	-	-	*1*	1	-	1
Handicap	-	-	-	-	1	*1*	1	-	-
Harcèlement									
Sexe	2	-	-	-	-	*3*	2	1	1
Âge et handicap	1	-	-	-	-	*1*	1	-	-
Race/couleur	1	-	-	-	-	*1*	-	1	-
TOTAL	**12**	**9**	**9**	**-**	**1**	***31***	**16**	**15**	**31**

7.3 LES JUGEMENTS OBTENUS

En 2004-2005, 33 jugements ont été rendus dans des causes où la Commission était partie. Tous ces jugements ont été rendus en matière de droits de la personne.

Parmi ces jugements, 18 ont été rendus par le Tribunal des droits de la personne, 10 par la Cour d'appel du Québec, trois par la Cour suprême du Canada, un par la Régie du logement et un par un tribunal d'arbitrage. De ces jugements, 19 ont été rendus dans des causes plaidées sur le fond et 14 disposaient de requêtes incidentes. Plusieurs d'entre eux mettaient en question la compétence d'agir de la Commission ou du Tribunal des droits de la personne, ou soulevaient des problèmes d'administration de la preuve.

TABLEAU XXIII • JUGEMENTS OBTENUS EN 2004-2005

INSTANCE	Jugement au fond	Jugements sur requêtes incidentes	TOTAL
Tribunal des droits de la personne	12	6	18
Cour d'appel du Québec	2	8	10
Cour suprême du Canada	3	–	3
Régie du logement	1	–	1
Tribunal d'arbitrage	1	–	1
TOTAL	**19**	**14**	**33**

7.3.1 La compétence d'agir de la Commission et du Tribunal des droits de la personne

Le Tribunal des droits de la personne a-t-il compétence pour entendre la demande de la Commission faite au nom d'employés syndiqués ou l'arbitre de grief a-t-il compétence exclusive ? Qu'en est-il de la demande faite au nom d'une personne lorsque cette dernière dispose, pour les mêmes faits, d'un droit d'appel devant le Tribunal administratif du Québec ?

Après plusieurs années d'incertitude, la Cour suprême du Canada s'est prononcée sur ces questions.

> *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour N. Morin et al.)* et *Québec (Procureur général)* – Date du jugement : 11 juin 2004

Dans cette affaire, la Commission avait déposé une demande introductive d'instance alléguant que le gouvernement du Québec et la Centrale des enseignants du Québec avaient conclu, le 3 juillet 1997, une entente portant sur la réduction des coûts de la main-d'œuvre dans le secteur de l'éducation. Cette entente comportait, entre autres, une clause visant la non-reconnaissance de l'expérience acquise par les enseignants au cours de l'année scolaire 1996-1997 aux fins de la détermination de la rémunération.

La Commission, agissant au nom de plus de 13 400 enseignants, essentiellement les plus jeunes ayant le moins d'expérience, soumettait que cette clause avait un effet discriminatoire disproportionné en raison de l'âge. Les défendeurs ont soulevé l'irrecevabilité de la demande devant le Tribunal des droits de la personne [TDP] au motif que ce recours relevait exclusivement de la compétence d'un arbitre de griefs. Le TDP a rejeté la requête, mais la Cour d'appel a accueilli l'appel de cette décision et a décidé majoritairement que l'affaire relevait de la compétence exclusive d'un arbitre de griefs.

Accueillant l'appel de la Commission dans un jugement majoritaire, la Cour suprême confirme la compétence du Tribunal à entendre cette affaire, le litige ne portant pas tant sur l'interprétation ou l'application de la convention collective que sur une allégation de discrimination dans la *formation de la convention collective et sur la validité de celle-ci*. Quelques autres facteurs retiennent l'attention de la Cour : l'intérêt des syndicats ayant conclu l'entente apparaît opposé à celui des plaignants; l'arbitre n'aurait pas eu compétence à l'égard de toutes les parties au litige, puisque les syndicats locaux et les commissions scolaires locales n'ont pas participé à l'adoption de la clause contestée alors que la compétence de l'arbitre se limite à ces parties, et, finalement, la remise en question de la validité de la clause touchant des centaines d'enseignants, le Tribunal des droits de la personne présente une « plus grande adéquation » avec le litige qu'un arbitre nommé pour entendre un grief individuel dans le cadre établi du *Code du travail*.

L'affaire a donc été renvoyée au Tribunal des droits de la personne pour être entendue sur le fond.

Procureur général du Québec c. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Caroline Charette)* – Date du jugement : 11 juin 2004

En revanche, dans un autre jugement majoritaire rendu le même jour, la Cour suprême Canada a rejeté l'appel de la Commission concluant que madame Charette aurait dû exercer les recours prévus devant la Commission des affaires sociales [CAS] – maintenant, le Tribunal administratif du Québec [TAQ] – pour contester la discrimination fondée sur la grossesse dont elle prétend avoir été victime.

Au moment des événements, la plaignante travaillait pour un cabinet d'avocats et touchait un salaire annuel de 22 000 $. Elle était admissible au programme gouvernemental APPORT en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*, qui prévoit le versement de prestations d'aide sociale aux familles à faible revenu ayant des enfants à charge et dont au moins un adulte touche un revenu d'emploi. Apprenant que ces prestations seraient suspendues pendant son congé de maternité, puisque ses prestations d'assurance-emploi ne constituaient pas « un revenu d'emploi », elle avait choisi de ne pas exercer son droit d'interjeter appel de cette décision devant la CAS, mais de porter plainte auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Selon la majorité des juges, l'essence du litige porte sur l'admissibilité de la plaignante au programme d'aide aux familles à faible revenu. De plus, la majorité note que l'intention manifeste du législateur était de conférer de façon exclusive à la CAS (aujourd'hui, le TAQ) la compétence nécessaire pour entendre les demandes relatives au versement de prestations de sécurité du revenu.

La compétence de la Commission pour faire enquête en ces matières n'est pas pour autant remise en question. En effet, dans une décision rendue en 2002, la Cour d'appel du Québec s'est déjà prononcée en faveur de la Commission confirmant son pouvoir de représenter un administré devant le TAQ.

Mais s'il est vrai que ces décisions ont eu pour effet de clarifier plusieurs points relativement à la compétence de la Commission et celle du Tribunal des droits de la personne, la Commission considère que de nombreux points doivent encore être élucidés. La Commission est d'avis qu'une modification législative permettrait de confirmer l'étendue de la compétence des instances spécialisées en matière des droits de la personne et de mettre fin à la prolifération de contestations judiciaires fondées sur des questions de compétence, comme celles qu'elle a connues depuis quelques années.

7.3.2 *L'équité salariale*

Université Laval c. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour un groupe de 67 employé(e)s de l'Université Laval et al.)* – Date du jugement : 25 janvier 2005

Dans cette affaire, la Cour d'appel confirme en partie la décision rendue par le Tribunal des droits de la personne, qui avait conclu à la discrimination salariale contraire à l'article 19 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

En ce qui concerne la compétence du Tribunal des droits de la personne pour entendre la cause, la Cour conclut qu'il ne fait aucun doute que le litige porte sur une situation de discrimination salariale systémique en raison du sexe. L'essence du litige réside dans le fait que l'Entente signée le 10 juillet 1996, dans le cadre de l'opération « équité salariale », traite les employés du Groupe Bureau à prédominance féminine de façon moins favorable que les employés du Groupe Métiers et Services à prédominance masculine, alors qu'ils accomplissent un travail équivalent.

Comme dans l'arrêt *Morin*, le litige met essentiellement en cause le processus de négociation et l'insertion d'une entente discriminatoire dans la convention collective. De plus, le Syndicat représentant les employés du Groupe Bureau a appuyé les plaintes, mais n'a jamais déposé de grief, de sorte que la situation de discrimination faisant l'objet des plaintes à la Commission est restée soumise au régime législatif prévu par la *Charte des droits et libertés de la personne*, tel que le prévoit la règle de transition de l'article 128 de la *Loi sur l'équité salariale*. L'ensemble de ces faits favorise la reconnaissance de la compétence du Tribunal qui présente « une plus grande adéquation » avec le litige qu'un arbitre nommé pour entendre un grief dans le cadre établi par le *Code du travail*.

Quant à la responsabilité du syndicat, le moyen de l'Université et du Procureur général à cet égard est rejeté. Le processus de négociation collective se prête mal à une obligation stricte de résultat, encore plus lorsqu'il est ques-

tion d'une organisation syndicale. En effet, dans certaines sphères, le rôle d'une association accréditée est limité en raison, notamment, des droits de direction de l'employeur. Dans cette optique, il est raisonnable de penser qu'un syndicat peut faire valoir qu'il ne disposait pas de moyens de résister à la norme discriminatoire sans que cela ne constitue une contrainte excessive pour lui. Chaque situation doit être analysée dans son contexte propre.

Dans une affaire soulevant des dispositions analogues à l'article 19 de la Charte québécoise, la Cour d'appel fédérale n'a pas hésité à refuser de reconnaître la responsabilité du syndicat en matière de disparités salariales. D'ailleurs, dans la mesure où l'article 16 de la Charte se serait appliqué, il aurait fallu conclure que le Syndicat n'a pas réellement exercé de discrimination et qu'il s'y est même sincèrement opposé, mais sans succès. Il n'a pas choisi de privilégier les hommes au détriment des femmes. Les explications fournies par le Syndicat démontrent qu'il n'a jamais voulu cette mesure discriminatoire, même s'il a accepté, contre son gré, qu'elle soit incorporée à la convention collective. Dans ces circonstances, la responsabilité du Syndicat n'était pas engagée.

La Cour d'appel conclut cependant que l'imposition pour l'avenir d'un système de rémunération à taux unique n'était pas justifiée par les faits mis en preuve en première instance, puisqu'il ne s'agissait pas du seul moyen disponible aux parties pour faire cesser la discrimination. L'adoption du moyen adéquat devait faire l'objet de négociations dans le cadre d'une convention collective.

7.3.3 Les mesures de redressement

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Jean-Marc Larocque) c. *Communauté urbaine de Montréal -et- Le Procureur général du Québec* – Date du jugement : 14 mai 2004

Dans cette affaire, le plaignant avait été évincé du processus de sélection pour devenir policier, à la suite d'un examen audiologique ayant révélé une perte auditive de 55 décibels au niveau de la fréquence 4 000Hz à l'oreille gauche. Selon les *Normes d'emploi de la Communauté urbaine de Montréal* [CUM], adoptées en vertu de la *Loi sur la Communauté urbaine de Montréal*, ce résultat le rendait inapte à l'exercice du métier de policier. Ces normes étaient calquées sur le *Règlement sur les normes d'embauche des agents et cadets de la Sûreté du Québec et des corps de police municipaux*.

Le Tribunal des droits de la personne avait reconnu que la norme médicale était discriminatoire sur la base d'un handicap et ordonné de réintégrer le plaignant dans le processus d'embauche tel qu'il était en 1994 et, s'il réussissait avec succès les autres étapes du processus, de l'embaucher avec tous les avantages qu'il aurait eus s'il avait été embauché en 1994. Par ailleurs, le Tribunal avait refusé d'accorder la condamnation pécuniaire pour dommages moraux réclamée par la Commission. Ce jugement a été porté en appel par les deux parties et la Cour d'appel avait donné raison à l'employeur. Dans son jugement, la Cour suprême du Canada reconnaît premièrement que le plaignant a été victime de discrimination illégale en raison d'un handicap lorsqu'il a été exclu de la procédure d'embauche comme policier en 1994. Elle conclut également qu'une obligation d'accommodement raisonnable incombe à la municipalité, bien que la source de la règle discriminatoire se trouve dans une loi ou un règlement.

Quant aux mesures de redressement, la Cour considère que des mesures de réparation diverses sont offertes par la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec aux plaignants et aux tribunaux compétents. Tout en soulignant qu'il faut dorénavant faire preuve de flexibilité et de créativité dans la conception des réparations à accorder pour les atteintes aux droits fondamentaux de la personne, afin de mettre fin à des comportements incompatibles avec la Charte, la Cour écarte la responsabilité de la CUM pour les dommages-intérêts réclamés en faveur du plaignant. Rappelant que le litige en question trouve son origine dans l'adoption et la mise en application d'une norme réglementaire autorisée par la loi, la Cour suprême réitère qu'*en l'absence de comportement clairement fautif, de mauvaise foi ou d'abus de pouvoir, les tribunaux n'accorderont pas de dommages-intérêts pour le préjudice subi à cause de la simple adoption ou application d'une loi subséquemment déclarée inconstitutionnelle.*

Ainsi, aucune condamnation sous forme de dommages-intérêts moraux ou par le biais d'une condamnation rétroactive au paiement de salaires ou d'avantages sociaux ne pouvait être accordée. Accueillant l'appel de la Commission en partie, la Cour conclut que la candidature du plaignant devait être examinée de nouveau, sans tenir compte de sa perte de capacité auditive, cela constituant une réparation appropriée dans les circonstances au sens de l'article 80 de la Charte.

La Commission considère que ce jugement a pour effet de restreindre considérablement la possibilité de réclamer le versement de dommages-intérêts en vertu de l'article 49 de la Charte, lorsqu'un corps public adopte une règle par résolution ou par règlement autorisé par la loi, même lorsque l'application de la règle comporte un effet discriminatoire. L'argument de la Commission à l'effet que, particulièrement dans le domaine de l'emploi, l'application de la règle de « l'immunité des corps publics » avait pour conséquence de créer une distinction entre les employeurs privés et les employeurs du secteur public au niveau de la responsabilité pour le préjudice subi, n'a pas été retenu par la Cour.

> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Dominique Boucher) c. Le Procureur général du Québec* – Date du jugement : 9 mars 2005

L'affaire *Boucher* soulevait également un problème de discrimination fondée sur le handicap résultant de l'application d'un règlement et portait sur le refus du gouvernement d'adapter les moyens d'évaluation utilisés par l'employeur dans le cadre d'un processus d'embauche, afin de tenir compte du handicap visuel du plaignant.

La Commission a poursuivi le Procureur général du Québec (en sa qualité de représentant du ministère du Conseil exécutif) au nom de monsieur Boucher, puisque le ministère a refusé, lors de la tenue d'un deuxième concours, de lui permettre de passer un nouvel examen de français adapté après avoir été informé du caractère inadapté des moyens d'évaluation utilisés lors d'un premier examen tenu en 1999 par le ministère de la Culture et des Communications. Malgré l'entente intervenue avec les autorités responsables du deuxième concours quant à l'adaptation des moyens d'évaluation utilisés pour tenir compte du handicap visuel du plaignant, le Conseil exécutif a décidé de transférer les résultats du premier examen de français, que le plaignant avait échoué, en se fondant sur l'article 27 du *Règlement sur la tenue de concours*, qui prévoit que le résultat obtenu par une personne à un examen ou à une partie d'examen est transférable d'un concours à un autre lorsque son contenu est identique et que l'application de cet examen se situe à l'intérieur d'un délai d'un an.

La preuve devant le Tribunal des droits de la personne a démontré que les moyens d'évaluation du premier concours étaient inadaptés quant au handicap visuel de monsieur Boucher. Le Tribunal donne raison à la Commission, affirmant *qu'en appliquant l'article 27 du Règlement sur la tenue de concours, le Conseil exécutif devait, s'il souhaitait procéder au transfert d'examen, composer avec le handicap de monsieur Boucher à moins de démontrer qu'il en résulterait une contrainte excessive*. Et,

> *La décision du Conseil exécutif de réserver un traitement identique à l'ensemble des candidats en procédant au transfert de tous les résultats a conduit, dans le cas de monsieur Boucher, à une inégalité reliée à un motif interdit de discrimination. En effet, en transférant les résultats de son examen de français, monsieur Boucher s'est vu refuser le droit de se soumettre à nouveau à cette épreuve et ce, malgré le fait que les mesures d'adaptation du premier examen n'étaient pas adaptées à son handicap et que les responsables du concours au Conseil du trésor en étaient informés.* (Par. 64)

Compte tenu de la preuve d'un traitement discriminatoire, le Tribunal accorde au plaignant une somme de 4 000 $ à titre de dommages moraux, ainsi qu'une somme de 1 000 $ à titre de « perte de chance » visant à compenser une privation de possibilité d'obtenir le poste pour lequel il avait postulé.

Cette décision du Tribunal se distingue de la décision *Larocque*, dont il a été fait état plus haut. Du fait d'une certaine marge discrétionnaire quant à l'application de l'article 27 du Règlement, le Tribunal a décidé qu'il y avait lieu d'accorder les dommages réclamés puisqu'il y avait possibilité pour le Ministère de rechercher un accommodement raisonnable par l'interprétation de sa norme.

> *Société d'assurance automobile du Québec c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Nicole Chamberland)* – Date du jugement : 14 mai 2004

Enfin, dans cette affaire, la Cour d'appel du Québec confirme en partie la décision du Tribunal des droits de la personne à l'effet que la Société de l'assurance automobile du Québec [SAAQ] a porté atteinte au droit à l'égalité dans l'emploi de madame Chamberland, par discrimination fondée sur le sexe et la grossesse, en retardant son embauche du 14 octobre 1991 au 17 août 1992, au motif que son état ne lui permettait pas de subir l'examen radiologique exigé dans le cadre du processus de sélection.

La Cour d'appel conclut plus particulièrement que, relevant plutôt d'une simple pratique, l'exigence d'une radiographie lombaire n'est pas une norme réglementaire. Quant à l'argument selon lequel la SAAQ n'aurait aucune discrétion sur l'examen du médecin désigné par l'employeur, la Cour estime que le fait que l'examen soit administré par un médecin n'enlève pas à l'employeur sa faculté de juger de la légalité de l'étendue de l'examen médical qu'il fait subir à un candidat et de se gouverner en conséquence. Selon la Cour d'appel, le tribunal de première instance n'a pas erré en concluant qu'une obligation d'accommodement raisonnable aurait pu être imposée comme corollaire de la discrimination dans l'embauche prévue expressément à l'article 16 de la Charte.

Par ailleurs, étant d'avis que les tiers pouvaient être affectés par l'ordonnance relative à l'ancienneté, la Cour d'appel infirme le jugement de première instance à la seule fin de biffer de son dispositif l'ordonnance enjoignant à l'appelante de créditer 10 mois d'ancienneté à madame Chamberland.

7.3.4 *L'intégration en classe ordinaire d'un enfant présentant une déficience*

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Jeannette Pelletier et Robert Potvin, tant en leur nom qu'au nom de leur fils mineur Joël Potvin) c. Commission scolaire des Phares et l'Association pour l'intégration sociale – Date du jugement : 14 mai 2004 (En appel)

Le Tribunal des droits de la personne a accueilli le recours de la Commission, qui avait pour fondement le refus de la Commission scolaire des Phares de Rimouski d'intégrer un enfant trisomique (déficient léger à moyen), âgé de 7 ans, dans une classe ordinaire avec des enfants de son âge. Il s'agit de la première décision du Tribunal des droits de la personne en matière d'intégration scolaire depuis les affaires *Chauveau et St-Jean-sur-Richelieu* de la Cour d'appel et depuis les modifications à la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3, ci-après « L.I.P. »).

Le Tribunal a accueilli la demande de 30 000 $ de dommages moraux, en plus d'accorder 20 103,70 $ de dommages matériels. Pour ce qui est des conclusions ayant trait aux services, elles sont les suivantes :

ORDONNE à la Commission scolaire des Phares, prenant en considération les capacités et les besoins de Joël Potvin :

a) de procéder à l'évaluation de Joël Potvin en adaptant les normes d'évaluation et de classement pour tenir compte de son handicap;

b) d'élaborer un plan d'intervention afin que Joël Potvin puisse être intégré à une classe ordinaire, le plus près possible de sa résidence;

c) de procéder à l'adaptation du matériel pédagogique pour l'intégration en classe ordinaire de Joël Potvin, en prenant en considération les différents moyens proposés par les spécialistes et en s'assurant que les services de soutien à l'enseignant soient prévus de façon spécifique afin de faciliter l'adaptation de l'neseignement auprès de l'enfant;

d) de procéder à l'intégration de Joël Potvin, au moins pour mi-temps en classe ordinaire, en s'assurant que les mesures d'adaptation nécessaires répondent à ses besoins dans les domaines de l'instruction, de la socialisation et de la qualification, de manière à ce que l'intégration soit substantielle et non pas seulement formelle;

le tout dans un délai de soixante (60) jours à compter de la signification du présent jugement.

ORDONNE à la Commission scolaire des Phares, dans l'intérêt public, d'appliquer sa politique concernant l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés et le cas échéant, la modifier afin que la classe ordinaire, la plus près possible de la résidence, soit considérée la norme et que l'enfant ne soit pas orienté vers une classe spécialisée en raison de son handicap mais que le choix de la classe soit plutôt fait en fonction des capacités de l'enfant et de ses besoins.

Après avoir effectué son analyse des questions de faits et de droit, le Tribunal énonce les principes suivants :

- L'intégration est passé de « *moyen privilégié d'adaptation* » à une véritable norme juridique. Cela doit se concrétiser par l'adoption de politiques visant à assurer une réelle mise en œuvre de cette norme (i.e. il n'est pas suffisant que l'élève soit simplement intégré physiquement dans la classe ordinaire, mais les services doivent y être adaptés pour favoriser et faciliter cette intégration). [Par. 167]

- L'adaptation des services dans la classe régulière est l'orientation fondamentale de la loi. Elle permet que s'exerce effectivement le droit des élèves handicapés aux services éducatifs sans discrimination. En ce sens, l'intégration doit être envisagée avant même de penser à des services plus spécialisés. Les services doivent également être offerts « *le plus près possible du domicile* », selon la politique de 2002 (art. 5.4). Seule une contrainte excessive justifie de passer outre à cette règle. [Par. 168]
- Dans la même veine, l'évaluation et la norme de réussite doivent également être adaptées. L'évaluation ne doit plus seulement reconnaître la maîtrise de compétences académiques, mais doit aussi viser à trouver des solutions d'aide à l'apprentissage. Quant à la notion de réussite, conformément à la politique de 2002 (art. 3.2.3), elle doit tenir compte des besoins et capacités de l'élève. Ainsi, la socialisation des élèves, qui constitue un objectif important de la mission de l'école, doit y tenir une place particulière pour l'élève handicapé. [Par. 172, 173]

Le Tribunal reprend les propos de la Cour d'appel dans l'affaire St-Jean-sur-Richelieu en affirmant qu'il « [...] *est illusoire de reconnaître aux élèves handicapés un accès gratuit aux services éducatifs adaptés dans une optique d'intégration en classe régulière* [...] *si aucune mesure concrète ne favorise ou ne privilégie ce droit* ».

Le Tribunal conclut que, dans le contexte législatif actuel, pour assurer une articulation réussie entre le droit à l'égalité et la norme juridique d'intégration à des services éducatifs réguliers contenue dans la L.I.P., il est nécessaire de prévoir des mesures d'accommodement raisonnable à chacune des étapes (évaluation, norme de réussite, mesures d'accompagnement) qui jalonnent l'intégration de l'élève handicapé en classe ordinaire, sous réserve d'une contrainte excessive pour l'école ou les autres élèves.

7.3.5 Les antécédents judiciaires

> *Magasins Wal-Mart Canada inc.* c. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Monsieur P)* – Date du jugement : 8 février 2005

La Cour d'appel du Québec maintient en partie le jugement rendu par le Tribunal des droits de la personne dans cette affaire. Le Tribunal avait accueilli les prétentions de la Commission à l'effet que le plaignant avait été congédié de son emploi de préposé à l'entrepôt, qu'il occupait depuis un an et demi, du seul fait de ses antécédents judiciaires. La compagnie Wal-Mart inc. soutenait que le congédiement était plutôt fondé sur une fausse déclaration écrite relative à son dossier judiciaire au moment de l'embauche.

La Cour d'appel est d'avis que la preuve a révélé que les représentants de la compagnie savaient depuis plusieurs mois que la réponse à la question portant sur les antécédents judiciaires était fausse et qu'ils avaient néanmoins maintenu le lien d'emploi, puisqu'ils étaient satisfaits du travail du plaignant. La Cour conclut ainsi que les antécédents du plaignant n'ayant aucun lien avec l'emploi, le seul autre motif prouvé du congédiement demeurait l'existence du casier judiciaire, en contravention de l'article 18.2 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

7.3.6 Exploitation d'une personne âgée : des mesures d'urgence

> *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour Raymond Dugas)* c. *Monique Brophy et Groupe Investors* – Date du jugement : 24 novembre 2004

Il s'agit d'un dossier d'exploitation d'une personne âgée par sa nièce par alliance. Pendant son enquête, l'enquêteur de la Commission constate que la mise en cause s'était approprié une somme d'au moins 152 000 $ appartenant à la victime, apparemment sans son accord. La mise en cause dépose une portion importante de ces sommes dans un compte de placement à son nom chez Groupe Investors. L'enquêteur constate également qu'en moins d'un an, la mise en cause avait dilapidé une part importante de ces sommes (plus de 80 000$, sur un total de 126 000$) et qu'à ce rythme, il ne resterait plus rien avant la fin de l'enquête. L'enquête a permis finalement de constater que la mise en cause n'avait pratiquement pas d'autres biens que les montants déposés dans son compte de placement.

En cours d'enquête et se fondant sur l'article 81 de la Charte, la Commission a déposé une *Requête pour l'obtention de mesures d'urgence et de mesures conservatoires* propres à faire cesser un risque de perte de solution du litige. L'article 81 prévoit que :

> *Lorsqu'elle a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne visée par un cas de discrimination ou d'exploitation est menacée, ou qu'il y a risque de perte d'un élément de preuve ou de solution d'un*

tel cas, la Commission peut s'adresser à un tribunal en vue d'obtenir d'urgence une mesure propre à faire cesser cette menace ou ce risque.

Dans ses conclusions, la Commission demandait : 1) que Groupe Investors déclare sous serment les sommes que cette entreprise détenait au nom de la mise en cause, 2) que Groupe Investors ne se départisse pas de ces sommes avant que le tribunal n'ait décidé de leur destination, et 3) que la mise en cause produise au greffe du tribunal une déclaration sous serment de tous ses biens.

Le Tribunal des droits de la personne a accueilli la requête selon ses conclusions, en y ajoutant que l'obligation faite à Groupe Investors de ne pas se dessaisir de ces sommes était limitée à une durée de six mois à compter du présent jugement.

7.4 LES OPINIONS ET CONSEILS JURIDIQUES

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, les membres de la Direction du contentieux ont émis 188 [26] avis juridiques, dont 174 dans les domaines relevant de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne* et 14 en matière de protection des droits de la jeunesse (*Loi sur la protection de la jeunesse* et *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*).

7.5 CONSULTATION, CONFÉRENCES ET COLLOQUES

Les avocats du Contentieux ont agi également, à divers titres, lors des conférences et colloques suivants :

- participation à une consultation du Comité des droits de la personne du Barreau du Québec, ayant pour objectif de formuler des recommandations du Comité Thomas Boudreau sur le fonctionnement de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et du Tribunal des droits de la personne;
- *Les critères de l'affaire Law et les lois sur les droits de la personne, une analyse de la jurisprudence*, allocution présentée lors de la conférence des conseillers juridiques des commissions des droits de la personne au Canada (Toronto);
- *Human Rights Law in Canada and Québec – An Overview*, une allocution présentée lors de la conférence annuelle sur les droits de la personne et l'égalité, organisée par le Northern Ireland Council for Ethnic Minorities (NICEM) (Belfast);
- participation à une table ronde organisée conjointement par NICEM et le Committee on the Administration of Justice (Belfast);
- participation au colloque *Advocacy workshop: Section 43 of the Criminal Code and the continued justification of physical punishment of children*, organisé par Justice for Children and Youth, novembre 2004 (Toronto).

[26] Ce total n'inclut pas les consultations données, dont le nombre n'a pas été établi.

ANNEXE

LES DOSSIERS SUR LESQUELS PORTAIT L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN 2004-2005

1. LES ACTIONS INTENTÉES

Âge

CDPDJ pour J. Grenier-Yergeau et R. Bouchard -et- C. Paquin / Tribunal des droits de la personne (TDP), district de Trois-Rivières, n° de dossier 400-53-000004-045 / Mai 2004 / Refus de location d'un logement. Locataires âgés de 18 et 20 ans / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $ à chaque plaignant / Règlement

CDPDJ pour R. Lespérance -et- 2953-8519 Québec inc. faisant affaires sous le nom de Fernand Gilbert ltée / TDP (Chicoutimi) 150-53-000009-045 / Mai 2004 / Mise à pied d'un gestionnaire à la suite de son refus d'être rétrogradé / Réparation réclamée : indemnité de 21 500 $

CDPDJ pour G. Tremblay -et- Municipalité de Sainte-Brigitte-de-Laval et Urbatique inc. / TDP (Québec) 200-53-000031-042 / Décembre 2004 / Refus d'embauche pour un emploi d'urbaniste / Réparation réclamée : indemnité de 37 000 $

Âge, condition sociale, état civil et origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour O. H. Houkim -et- N. Rakjic / TDP (Montréal) 500-53-000214-047 / Juin 2004 / Refus de louer un logement à une mère monoparentale d'origine marocaine et prestataire de la sécurité du revenu / Réparation réclamée : indemnité de 4 540 $ / Règlement

Âge, race/couleur et origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour M.-N. Paret -et- J. Pettas / TDP (Montréal) 500-53-000211-043 / Avril 2004 / Refus de location d'un logement fondé sur le motif race/couleur et en raison de la présence d'enfants / Réparation réclamée : indemnité de 2 000 $ / Jugement

Antécédents judiciaires

CDPDJ pour M. Gaudreault -et- Magasins Wal-Mart Canada inc. / TDP (Chicoutimi) 150-53-000010-043 / Septembre 2004 / Congédiement d'un emploi d'étalagiste / Réparation réclamée : indemnité de 3 978 $

CDPDJ pour D. Lavoie -et- Laboratoire Technicolor du Canada inc. / TDP (Terrebonne) 700-53-000002-042 / Mai 2004 / Congédiement d'un emploi d'électromécanicien / Réparation réclamée : indemnité de 11 000 $ et accomplissement d'un acte / Règlement

État civil

CDPDJ pour M. Blake -et- La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa / TDP (Montréal) 500-53-000213-049 / Juin 2004 / Refus d'une réclamation et annulation rétroactive d'une police d'assurance en raison des antécédents judiciaires du conjoint de fait / Réparation réclamée : indemnité de 7 620 $

CDPDJ pour F. Carzoli agissant au nom de sa fille mineure A. Carzoli -et- Club de soccer Chomedey-Centre-ville inc. / TDP (Laval) 540-53-000022-040 / Mai 2004 / Refus d'une enfant dans un club de soccer en raison de liens de parenté (mésentente entre ses parents et la direction du club) / Réparation réclamée : indemnité de 1 087 $ / Règlement

État civil et âge

CDPDJ pour F. Morin -et- R. Labonté / TDP (Saint-François) 450-53-000001-046 / Juin 2004 / Refus de location d'un logement en raison de la présence d'enfants / Réparation réclamée : indemnité de 5 520 $ / Règlement

CDPDJ pour T. Toufic -et- Gestion Chevalier-Lauzon inc., faisant affaires sous le nom de l'Auberge de l'Ancêtre de Gaspé / TDP (Gaspé) 110-53-000002-051 / Mars 2005 / Refus de location d'une chambre dans une auberge en raison de la présence d'un jeune enfant / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $

Handicap

CDPDJ pour L. Bolduc et É.-L. Lacoste-Laporte -et- Restaurant 59 Bangkok / TDP (Montréal) 500-53-000218-055 / Février 2005 / Refus d'accès dans un restaurant opposé à des personnes non-voyantes accompagnées d'un chien-guide / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $ à chacune des plaignantes

CDPDJ pour J.-L. Dunn -et- 2863-1661 Québec inc. -et- M. Nadeau -et- S. Landry / TDP (Montréal) 500-53-000219-053 / Mars 2005 / Refus d'autoriser des travaux pour faciliter l'accès à un lieu d'habitation / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $

CDPDJ pour M.-H. Gargantini -et- Société de l'assurance automobile du Québec / TDP (Longueuil) 505-53-000010-055 / Mars 2005 / Congédiement d'un emploi de contrôleur routier / Réparation réclamée : indemnité de 12 620 $

CDPDJ pour C. Lapointe -et- Les Condominiums du Saguenay – Phase I -et- S. Tremblay / TDP (Chicoutimi) 150-53-000008-047 / Mai 2004 / Refus de vendre une copropriété à une personne se déplaçant en fauteuil roulant / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ et accomplissement d'un acte / Règlement

CDPDJ pour J.-C. Parent et S. Doucet -et- Le Syndicat des copropriétaires « Le Versant Ouest » / TDP (Québec) 200-53-000030-044 / Septembre 2004 / Refus d'autoriser des travaux pour faciliter l'accès à une copropriété / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ et accomplissement d'un acte

CDPDJ pour F. Poulin -et- 9107-9194 Québec inc., faisant affaires sous le nom de Restaurant Jing Hua / TDP (Longueuil) 505-53-000011-053 / Mars 2005 / Refus d'accès dans un restaurant opposé à une personne non voyante accompagnée d'un chien-guide / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $

CDPDJ pour T. Zottola et M. Jaramillo, agissant pour eux-mêmes et au nom de leur fils mineur V. Zottola -et- Garderie West Island Daycare -et- M. Schluter -et- D. O'Connell / TDP (Montréal) 500-53-000215-044 / Août 2004 / Refus d'une garderie de fournir des services requis par un enfant ayant un problème de langage / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ / Règlement

Langue et origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour W. Hua pour son fils mineur S. Hua -et- I. Bilodeau / TDP (Terrebonne) 700-53-000003-040 / Septembre 2004 / Refus d'accès à une garderie / Réparation réclamée : indemnité de 2 000 $ au plaignant et de 1 000 $ pour son fils mineur

Orientation sexuelle

CDPDJ pour D. David -et- B. D. Bonspille / TDP (Terrebonne) 700-53-000001-051 / Février 2005 / Propos discriminatoires / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $

Religion

CDPDJ pour D. Payette -et- Ville de Laval -et- Mouvement laïque québécois / TDP (Laval) 540-53-000021-042 / Mai 2004 / Liberté de conscience et de religion (récitation de la prière lors d'assemblées publiques) / Réparation réclamée : accomplissement d'un acte

Sexe

CDPDJ pour L. Desrochers -et- L. Lee et J. Zack, tous deux faisant affaires sous le nom de Meubles Accent -et- A. Fahey / TDP (Montréal) 500-53-000217-040 / Décembre 2004 / Interdiction d'allaiter dans un magasin / Réparation réclamée : indemnité de 2 000 $

CDPDJ pour M. Joron -et- Société de transport du Saguenay / TDP (Chicoutimi) 150-53-000011-058 / Février 2005 / Congédiement d'un emploi de répartitrice / Réparation réclamée : indemnité de 70 970 $ et accomplissement d'un acte

CDPDJ pour Y. Poitras -et- Société minière Raglan du Québec / TDP (Rouyn-Noranda) 600-53-000005-047 / Décembre 2004 / Non-renouvellement d'un contrat de travail / Réparation réclamée : indemnité de 27 720 $

2 RÈGLEMENTS INTERVENUS APRÈS ACTION

Âge

CDPDJ pour J. Grenier-Yergeau et R. Bouchard -et- C. Paquin / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000004-045 / Décembre 2004 / Refus de location d'un logement opposé à des personnes âgées de 18 et 20 ans / Règlement : versement d'une indemnité de 1 000 $ à chaque plaignant

CDPDJ pour V. Harvey -et- R. Paquette / TDP (Bedford) 455-53-000003-033 / Avril 2004 / Refus de location d'un logement dans un immeuble réservé au plus de 50 ans opposé à une personne âgée de 50 ans / Règlement : versement d'une indemnité de 3 500 $

Âge, condition sociale, état civil et origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour O. H. Houkim -et- N. Rakjic / TDP (Montréal) 500-53-000214-047 / Février 2005 / Refus de louer un logement à une mère monoparentale d'origine marocaine et prestataire de la sécurité du revenu / Règlement : versement d'une indemnité de 1 000 $

Antécédents judiciaires

CDPDJ pour D. Lavoie -et- Laboratoire Technicolor du Canada inc. / TDP (Terrebonne) 700-53-000002-042 / Mars 2005 / Congédiement d'un emploi d'électromécanicien / Règlement : versement d'une indemnité de 12 000 $

Condition sociale et origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour K. Black et M. Ottawa et M. Echaquan -et- Info-Logement enr. -et- Les Immeubles Lisette Ratelle inc.-et- A. Ratelle / TDP (Joliette) 705-53-000020-035 / Juin 2005 / Refus de location d'un logement à des personnes d'origine autochtone / Règlement : versement d'une indemnité de 3 000 $

État civil

CDPDJ pour F. Carzoli agissant au nom de sa fille mineure A. Carzoli -et- Club de soccer Chomedey-Centre-ville inc. / TDP (Laval) 540-53-000022-040 / Novembre 2004 / Refus d'accès à un club de soccer en raison de liens de parenté (mésentente entre les parents et la direction du club) / Règlement (termes confidentiels)

CDPDJ pour L. Merrette et C. Blanchette -et- Collège français et N. Van Den Bossche / TDP (Longueuil) 505-53-000009-040 / Août 2004 / Refus d'inscription dans un établissement d'enseignement privé de

niveau primaire, en raison d'un désaccord entre la mère et la directrice de l'école / Règlement : versement d'une indemnité de 7 000 $

État civil et âge
CDPDJ pour F. Morin -et- R. Labonté / TDP (Saint-François) 450-53-000001-046 / Février 2005 / Refus de location d'un logement en raison de la présence d'enfants / Règlement : versement d'une indemnité de 3 000 $

Handicap
CDPDJ pour E. Champagne -et- Commission scolaire de la région-de-Sherbrooke -et- R. Champagne et L. Morin, agissant au nom de leur fille mineure É. Champagne / TDP (Saint-François) 450-53-000003-034 / Octobre 2004 / Orientation en classe spéciale d'une enfant qui présente une déficience intellectuelle (trisomie) / Règlement (termes confidentiels)

CDPDJ pour C. Lapointe -et- Les Condominiums du Saguenay – Phase I -et- S. Tremblay / TDP (Chicoutimi) 150-53-000008-047 / Juin 2004 / Refus de vente d'une copropriété à une personne se déplaçant en fauteuil roulant / Règlement : versement d'une indemnité de 10 000 $

CDPDJ pour Y. Péloquin -et- Produits forestiers Donohue, division Forêt et Scieries, secteur des Outardes / TDP (Baie-Comeau) 655-53-000002-022 / Juillet 2004 / Congédiement d'un opérateur de camion, à la suite d'un examen médical révélant une anomalie à la colonne vertébrale / Règlement : versement d'une indemnité de 14 000 $

CDPDJ pour T. Zottola et M. Jaramillo, agissant pour eux-mêmes et au nom de leur fils mineur V. Zottola -et- Garderie West Island Daycare -et- M. Schluter -et- D. O'Connell / TDP (Montréal) 500-53-000215-044 / Octobre 2004 / Refus d'une garderie de fournir des services requis par un enfant ayant un problème de langage / Règlement (termes confidentiels)

Origine ethnique ou nationale
CDPDJ pour A. Mortaji -et- C. Kolokythas / TDP (Montréal) 500-53-000195-030 / Juin 2004 / Propos offensants tenus lors d'une altercation survenue dans un commerce / Règlement : versement d'une indemnité de 1 500 $

Race/couleur
CDPDJ pour J.-M. Boyaka-Botomba -et- Y. Girouard / TDP (Saint-François) 450-53-000001-038 / Février 2005 / Harcèlement discriminatoire envers un collègue de travail par des propos et des gestes offensants / Règlement : versement d'une indemnité de 800 $

Sexe
CDPDJ pour K. Boily -et- Yvan Patry / TDP (Alma) 160-53-000001-033 / Mai 2004 / Harcèlement discriminatoire envers une gérante et barmaid / Règlement : versement d'une indemnité de 7 000 $

3. RÈGLEMENTS INTERVENUS AVANT ACTION, À LA SUITE D'UNE PROPOSITION DE MESURES DE REDRESSEMENT ET MANDAT DE POURSUIVRE

Âge
F. S. -et- Un couple de propriétaires d'une résidence d'accueil privée / Juin 2004 / Exploitation d'une personne âgée lors d'un hébergement dans une résidence d'accueil privée / Règlement : versement d'une indemnité de 1 085 $ à la suite d'une faillite

Âge et handicap
O. B. -et- Une entreprise / Novembre 2004 / Congédiement à la suite d'un test de dépistage de drogue / Règlement (termes confidentiels)

R. D. -et- Une église / Novembre 2004 / Discrimination et harcèlement en emploi fondés sur l'âge et le handicap / Règlement (termes confidentiels)

Âge et sexe
G. B. -et- Une compagnie / Mars 2005 / Harcèlement fondé sur l'âge et propos sexistes / Règlement (termes confidentiels)

Antécédents judiciaires
P.B. -et- Un marché d'alimentation / Mars 2005 / Congédiement d'un commis à la suite de la vérification des antécédents judiciaires pas la propriétaire du marché d'alimentation / Règlement : versement d'une indemnité de 4 215 $

Condition sociale
L. P. et S. S. -et- Un propriétaire / Mai 2004 / Refus de location d'un logement à des personnes prestataires de la sécurité du revenu / Règlement : versement d'une indemnité de 2 000 $ à chacun des plaignants

C. V. -et- Un propriétaire / Septembre 2004 / Refus de location d'un logement à une personne prestataire de la sécurité du revenu / Règlement : versement d'une indemnité de 3 000 $

Condition sociale et race/couleur
J. J. -et- Un propriétaire / Juillet 2004 / Refus de location d'un logement / Règlement : versement d'une indemnité de 2 000 $

État civil
D. R. et N. D. pour leur fille C. R. -et- Un centre de la petite enfance / Novembre 2004 / Expulsion d'un enfant d'un centre de la petite enfance, en raison de relations tendues entre les parents et la garderie / Règlement (termes confidentiels)

L. S. et M. G. -et- Une ville / Décembre 2004 / Directive empêchant les policiers de travailler en équipe avec leur conjoint / Règlement : versement d'une indemnité de 7 500 $ à chaque plaignant

Grossesse, état civil et sexe
S. É. -et- Un ministère / Août 2004 / Refus de maintien de la période d'exemption de remboursement de prêt étudiant dans un cas de suspension des études reliée à un congé de maternité (congé familial) / Règlement : versement d'une indemnité de 3 960 $

Handicap
G. L. -et- Une scierie / Février 2005 / Refus d'embauche à un poste d'opérateur de machinerie lourde à la suite d'examen médical pré-embauche / Règlement : versement d'une indemnité de 12 273 $

H. S. en sa qualité de tutrice de son fils R. P. -et- Un centre hospitalier / Avril 2004 / Traitement discriminatoire fondé sur un handicap (déficience intellectuelle) lors de l'arrestation et dans la garde préalable à un procès / Règlement (termes confidentiels)

Origine ethnique ou nationale

R. R. -et- Un propriétaire / Février 2005 / Refus de location d'un logement / Règlement : versement d'une indemnité de 3 500 $

Sexe

S. D. -et- Un propriétaire de magasin / Août 2004 / Harcèlement discriminatoire d'une employée de magasin / Règlement : versement d'une indemnité de 3 000 $

P. P. -et- Un propriétaire de magasin / Août 2004 / Harcèlement discriminatoire d'une employée de magasin / Règlement : versement d'une indemnité de 1 000 $

4. CONTESTATION DE LA COMPÉTENCE D'AGIR DE LA COMMISSION ET DU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE : PROCÉDURES ET JUGEMENTS

CDPDJ pour C. Charette c. Procureur général du Québec et Tribunal des droits de la personne et al. / Cour suprême du Canada (CSC) / 29187 / Juin 2004 / Contestation de la compétence du Tribunal des droits de la personne pour statuer sur un litige qui relève du Tribunal administratif du Québec (préalablement de la Commission des affaires sociales) / Requête en révision judiciaire de la décision du Tribunal ayant rejeté la requête en irrecevabilité du Procureur général / Pourvoi accueilli à la Cour d'appel (CA) / Jugement : pourvoi rejeté. Demande introductive d'instance rejetée

CDPDJ pour N. Morin et al. c. Procureur général du Québec et Centrale de l'enseignement du Québec et Fédération des syndicats de l'enseignement et al. / (CSC) / 29188 / Juin 2004 / Contestation de la compétence du Tribunal des droits de la personne pour statuer sur un litige relevant d'une convention collective / Requête pour permission d'en appeler du jugement du Tribunal des droits de la personne ayant rejeté la requête en irrecevabilité du Procureur général du Québec / Pourvoi accueilli à la Cour d'appel : action de la Commission rejetée / Jugement : pourvoi accueilli. Compétence du Tribunal des droits de la personne affirmée

CDPDJ pour M. Smith et J. Bennett -et- Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis et Syndicat national des employés de l'Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis / TDP (Montréal) 500-53-000182-020 / Janvier 2005 / Requête en irrecevabilité / Contestation de la compétence du Tribunal des droits de la personne (compétence exclusive de l'arbitre de grief) / Jugement : requête rejetée

CDPDJ (Syndicat des employés de l'Université de Montréal – Section locale 1244 SCFP – FTQ) c. Université de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000205-045 / Septembre 2004 / Équité salariale. Requêtes en irrecevabilité / Contestation de la compétence du Tribunal des droits de la personne (compétence exclusive de l'arbitre de grief) / Jugement : requêtes rejetées. Autres jugements interlocutoires :

- Cour d'appel (CA) (Montréal) 500-09-014950-042 / Décembre 2004 / Requête pour permission d'en appeler du jugement du Tribunal des droits de la personne affirmant sa compétence / Jugement : requête pour permission d'appeler accueillie
- CA (Montréal) 500-09-014950-042 / Février 2005 / Requête du Tribunal des droits de la personne pour permission d'intervenir / Jugement : requête rejetée
- CA (Montréal) 500-09-014950-042 / Février 2005 / Requête de l'appelante en rejet de l'appel incident / Jugement : requête rejetée
- CA (Montréal) 500-09-014950-042 / Février 2005 / Requête du mis en cause pour présentation d'une preuve en appel / Jugement : requête accueillie

- **Requêtes d'ordre procédural : procédures et jugements**

C. Imbeault c. CDPDJ et Procureur général du Québec / Cour supérieure (Montréal) 500-17-018602-030 / Février 2005 / Requête pour prolonger le délai de production de l'inscription pour enquête et audition

CDPDJ pour L. Beaudoin, J. Bolduc, M.-C. Côté, J. (J.) Dupont, T. Plourde, S. Thomas, N. Trudel et D. Varin -et- Gaz Métropolitain inc. et Société en commandite Gaz Métropolitain -et- Action travail des femmes du Québec inc.-et- Syndicat des employés de Gaz Métropolitain inc. (CSN) / TDP (Montréal) 500-53-000004-030 :

- Novembre 2004 / Objections formulées lors d'un interrogatoire au préalable / Jugement : objections rejetées
- Février 2005 / Requête pour rejet d'une plainte et d'allégations, pour cassation de *subpoena* et pour émission d'ordonnances compensatoires fondée sur l'atteinte à l'équité procédurale et l'abus de procédure

CDPDJ pour M. Blake -et- La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa / TDP (Montréal) 500-53-000213-049 / Octobre 2004 / Requête en irrecevabilité / Jugement : requête rejetée

CDPDJ pour R. Dugas c. M. Brophy et Groupe Investors / TDP (Terrebonne) 700-53-000004-048 / Novembre 2004 / Exploitation d'une personne âgée. Requête pour l'obtention de mesures d'urgence et de mesures conservatoires propres à faire cesser un risque de perte de solution du litige / Jugement : requête accueillie

CDPDJ pour M. Joron -et- Société de transport du Saguenay / TDP (Chicoutimi) 150-53-000011-058 / Mars 2005 / Requête en irrecevabilité, requête en précisions, requête pour permission d'interroger et requête pour prorogation de délai

CDPDJ pour N. Morin et J. Fortin et C. Douesnard et J. Thomassin et C. Dufour et al. -et- Le Procureur général du Québec -et- Le Comité patronal de négociation pour les commissions scolaires francophones -et- Centrale de l'enseignement du Québec -et- La Fédération des syndicats de l'enseignement / TDP (Montréal) 500-53-000130-003 / Décembre 2004 / Requêtes pour précisions

CDPDJ pour R. Tardif, S. Letourneau, R. Ferland, S. Potvin, N. Roy, J. Duteau, P. Brunelle, G. Gervais, N. Deschênes, M. l'Abbé, Y. Cholette, C. Dubé, F. Dubord, P. Query, L. Dubé, D. Daviault et H. Theberge c. Procureur général du Québec -et- Ministère de la Sécurité publique -et- Syndicat des constables spéciaux / TDP (Montréal) 500-53-000172-021 / Décembre 2004 / Requêtes en irrecevabilité. Prescription / Jugement : requêtes rejetées. Autres requêtes et jugements :

- CA (Montréal) 500-09-015295-058 / Février 2005 / Requête pour permission d'en appeler du jugement du Tribunal des droits de la personne / Jugement : requête rejetée
- CS (Montréal) 500-17-024068-051 / Janvier 2005 / Demande introductive d'instance en révision judiciaire du Procureur général du Québec
- CS (Montréal) 500-17-024068-051 / Février 2005 / Requête en irrecevabilité de la Commission à l'encontre de la requête en révision judiciaire

Communauté urbaine de Montréal (Service de police) (maintenant la Ville de Montréal) c. CDPDJ pour S. N. / CA (Montréal) 500-09-011778-024

- Août 2004 / Requête de l'appelante pour joindre au dossier une preuve nouvelle / Jugement : requête rejetée
- Mai 2005 / Requête de l'intimée pour mise au rôle / Remise *sine die*

J.-L. Dupervil c. CDPDJ -et- Procureur général du Québec / CS (Montréal) 500-17-025030-050 / Mars 2005 / Requête introductive d'instance en jugement déclaratoire

Université Laval c. CDPDJ pour un groupe de 67 employé(e)s de l'Université Laval et al. / CA (Québec) 200-09-003274-005 / Janvier 2005 / Requête pour permission d'intervenir du Tribunal des droits de la personne / Jugement : requête accueillie

5. JUGEMENTS RENDUS SUR LE FOND

Âge

R. Bilodeau faisant affaires sous le nom de Résidence aux Jardins de l'Eden c. CDPDJ pour G. Davidson / Régie du logement, bureau de Val-d'Or, no dossier 13 030319 004 G et 13 030815 001 G / Octobre 2004 / Exploitation d'une personne âgée lors de l'annulation d'un bail / Jugement : demande du locateur rejetée et bail annulé

Antécédents judiciaires

Magasin Wal-Mart Canada Inc c. CDPDJ pour monsieur P. / CA (Montréal) 500-09-013309-034 / Février 2005 / Congédiement en raison d'une déclaration de culpabilité pour une infraction criminelle. Appel d'un jugement du Tribunal des droits de la personne / Jugement : pourvoi accueilli en partie

Condition sociale

CDPDJ pour M. Ethier -et- M. Bernier / TDP (Laval) 500-53-000020-044 / Janvier 2005 / Refus de location d'un logement à une prestataire de la sécurité du revenu / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 3 000 $ de dommages moraux et 1 000 $ de dommages punitifs

CDPDJ pour N. Thu Do -et- A. Pichardo / TDP (Montréal) 500-53-000200-038 / Mars 2005 / Refus de location d'un logement à une prestataire de la sécurité du revenu / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 4 000 $ de dommages moraux et 1 000 $ de dommages punitifs

État civil et âge

CDPDJ pour D. Dufresne -et- L. Pinette / TDP (Longueuil) 505-53-000009-032 / Avril 2004 / Refus de location d'un logement. Présence d'enfants / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 1 386 $ de dommages matériels, 3 000 $ de dommages moraux et 2 000 $ de dommages punitifs

CDPDJ pour C. Pageau et A. Thomas -et- C. Jacques et G. de Santis / TDP (Montréal) 500-53-000193-035 / Juin 2004 / Refus de location d'un logement en raison de la présence d'enfants / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 4 000 $ de dommages moraux et 1 500 $ de dommages punitifs

Grossesse

L. Villeneuve -et- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) -et- Procureur général du Québec / Tribunal d'arbitrage (Québec) 20025052 / Avril 2004 / Refus de rachat de service / Jugement : recours rejeté

Société d'assurance automobile du Québec c. CDPDJ pour N. Chamberland / CA (Montréal) 200-09-004383-037 / Décembre 2004 / Date d'embauche reportée en raison de la grossesse / Appel d'un jugement du Tribunal des droits de la personne qui avait accueilli l'action de la Commission / Jugement : pourvoi accueilli en partie. Infirme le jugement de première instance quant à l'ancienneté reconnue à la plaignante par le Tribunal des droits de la personne

Handicap

CDPDJ pour D. Boucher -et- Procureur général du Québec, en sa qualité de représentant du Ministère du Conseil exécutif et al. / TDP (Québec) 200-53-000029-046 / Mars 2005 / Inadaptation des moyens d'évaluation dans le processus d'embauche d'une personne handicapée visuelle / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 4 000 $ de dommages moraux et 1 000 $ à titre de « perte de chance »

CDPDJ pour J.-M. Larocque c. Ville de Montréal -et- Procureur général du Québec / CSC / 29231 / Rejet d'une candidature pour un poste de policier, à cause d'un déficit auditif à l'oreille gauche / Jugement : pourvoi accueilli en partie. Ordonnance d'intégrer le plaignant dans le processus d'embauche. Immunité de responsabilité en faveur de l'État lorsque la discrimination origine d'un texte législatif

CDPDJ pour J. Potvin -et- Commission scolaire des Phares -et- R. Potvin et J. Pelletier au nom de leur enfant mineur J. Potvin -et- Association pour l'intégration sociale / TDP (Rimouski) 100-53-000009-032 / Novembre 2004 / Orientation d'un enfant qui présente une déficience intellectuelle légère (trisomie), dans une classe spécialisée / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 20 104 $ de dommages matériels, 30 000 $ de dommages moraux. Ordonnances : intégration de l'enfant et mesures d'adaptation

- CA (Québec) 200-09-005051-047 / Janvier 2005 / Requête pour permission d'en appeler du jugement du Tribunal des droits de la personne / Jugement : requête accueillie
- CA (Québec) 200-09-005051-047 / Janvier 2005 / Requête en suspension d'exécution provisoire

Orientation sexuelle

CDPDJ pour monsieur L. -et- Roger Poirier Automobile Inc. et M. Bardier / TDP (Richelieu) 765-53-000004-033 / Septembre 2004 / Paroles offensantes lors d'une transaction commerciale / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 1 000 $ de dom-

mages moraux. Ordonnance de non-divulgation de l'identité du plaignant

Race, couleur
CDPDJ pour S. Woods et J. Sinclair -et- F. Lamarre / TDP (Laval) 500-53-000210-045 / Décembre 2004 / Propos racistes de la part d'une propriétaire résultant en une perte de la jouissance paisible d'un logement / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 1 000 $ de dommages moraux et 500 $ de dommages punitifs à chaque plaignant

Race, couleur et origine ethnique ou nationale
CDPDJ pour S. Ajaz Ali -et- S. Allard / TDP (Laval) 540-53-000019-038 / Janvier 2005 / Propos offensants lors d'une dispute survenue dans le cadre d'une relation contractuelle / Jugement : action rejetée

Religion
CDPDJ pour M. Sacksner -et- L. Bouchard / TDP (Montréal) 500-53-000194-033 / Août 2004 / Harcèlement discriminatoire envers un propriétaire / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 2 500 $ de dommages moraux et cessation d'un acte

Religion et origine ethnique ou nationale
CDPDJ pour F. Yekene -et- J. Drouin-Pelletier / TDP (Saint-François) 450-53-000002-036 / Mai 2004 / Paroles offensantes et discriminatoires envers une personne portant le voile islamique / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 1 000 $ de dommages moraux et 1 000 $ de dommages punitifs

Sexe
CDPDJ pour H. R. Grenier -et- Garderie en milieu familial des Petits Anges / TDP (Montréal) 500-53-000190-031 / Juin 2004 / Refus d'embauche à un poste d'éducateur / Jugement : action accueillie. Indemnité accordée : 2 500 $ de dommages moraux

Université Laval c. CDPDJ pour un groupe de 67 employé(e)s de l'Université Laval et al. / CA (Québec) 200-09-003274-005 / Janvier 2005 / Équité salariale : application d'un système de rémunération comportant des effets discriminatoires fondés sur le sexe, par suite de l'implantation d'un système d'équité salariale / Appel d'un jugement du Tribunal des droits de la personne / Jugement : pourvoi principal accueilli en partie et pourvoi incident rejeté

Novembre 2005